2 0 2 3

INFORME DE GESTIÓN CUARTO TRIMESTRE 2023

SUBSECRETARÍA DE GESTIÓN INSTITUCIONAL
SERVICIO INTEGRAL DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA-SIAC.

FEBRERO 2024

ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.

SECRETARÍA DE INTEGRACIÓN SOCIAL

BOGOTÁ

INTRODUCCIÓN 5
CONCEPTOS CLAVES 6
1. TRÁMITE DE REQUERIMIENTOS CIUDADANOS EN LA SDIS 9
Gráfica 1. Comparación del número de peticiones ingresadas vigencia 2023 9
1.1. Peticiones por canales de interacción 10
Gráfica 2. Canales y medios de interacción peticiones ingresadas IV Trimestre 10
1.2. Peticiones por tipología 11
Gráfica 3. Número de peticiones ingresadas acorde a la tipología IV trimestre 2023. 11
1.3. Subtemas 11
1.4. Reconocimientos positivos 14
1.5. Peticiones por dependencia 15
Gráfica 4. Número de peticiones ingresadas por las áreas de la SDIS IV trimestre 2023. 15
1.6. Traslado por no competencia 17
1.7. Seguimiento a la oportunidad de la respuesta 19
Gráfica 5. Proporción porcentual de peticiones gestionadas oportunamente por dependencia IV Trimestre 20
1.8. Criterios de calidad en las respuestas 22
1.9. Acceso a la información 23
1.10. Estrategia Conoce, Propone y Prioriza 23
1.11. Estado de las peticiones 24
1.12. Correo electrónico integracion@sdis.gov.co y Contáctenos 25
Gráfica 6. Distribución porcentual de la atención virtual mediante correo electrónico y el formulario "Contáctenos. 26
Gráfica 7. Comparativo porcentual de la atención virtual. Correo Integración@sdis.gov.co y Contáctanos, primero, segundo, tercero y cuarto trimestre del año 2023. 27
1.13. Atención canal SINPROC – Personería 27
Gráfica 8. Comparativo porcentual buzón SINPROC (Peticiones SIRUS) 28
2. ATENCIÓN CIUDADANA 28
2.1. Descripción canales de atención 28

2.2. Análisis del comportamiento trimestral canales de atención 30

2.2.1. Atención en canal presencial 30

Gráfica 9. Porcentaje de atención ciudadana registrada en el cuarto trimestre del año 2023. 31

Gráfica 10. Proporción de la atención de la atención ciudadana trimestral vigencia 2023. 31

2.2.2. Atención en canal virtual 32

Gráfica 11. Agendamiento de citas cuarto trimestre de 2023. 33

Gráfica 12. Comparativo del canal virtual agendamiento de citas "videollamadas" Vigencia 2023 34

Gráfica 13. Agendamiento de citas presencial "acudiendo al punto seleccionado" IV Trimestre de 2023 36

Gráfica 14. Comparativo agendamiento de citas presencial "acudiendo al punto seleccionado" Vigencia 2023 37

2.2.3. Atención telefónica 37

Gráfica 15. Variación de la atención telefónica IV Trimestre de 2023. 38

Gráfica 16. Variación en la atención del canal telefónico durante el IV Trimestre de 2023. 39

Gráfica 17. Comparativa satisfacción ciudadana a través del canal telefónico IV Trimestre de 2023. 41

2.3. Visitas de acompañamiento y seguimiento al SIAC 41

3. ACCIONES DE FORTALECIMIENTO DEL SERVICIO DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA. 42

3.1. Jornadas de sensibilización en cultura del servicio 43

3.2. Fortalecimiento técnico SIAC 43

3.3. Socialización Procedimiento Trámite Requerimientos Ciudadanos 43

4. MEDICIÓN DE PERCEPCIÓN Y SATISFACCIÓN CIUDADANA 44

5. GESTIONES Y ARTICULACIONES DEL SERVICIO SIAC. 46

5.1. Articulaciones Intrainstitucionales. 46

5.2. Articulaciones Interinstitucional. 47

6. CONCLUSIONES 47

7. RECOMENDACIONES 49

8. ANEXOS 51

TABLAS

Tabla 1 Peticiones ingresadas del IV trimestre de 2023. 9
Tabla 2. Relación de peticiones clasificadas por subtema IV trimestre 2023. 12
Tabla 3. Reconocimientos positivos IV trimestre 2023. 14
Tabla 4. Número de peticiones ingresadas por las áreas IV trimestre 2023. 16
Tabla 5. Traslado de peticiones por no competencia de la SDIS IV trimestre 2023. 17
Tabla 6. Peticiones gestionadas de manera oportuna durante el IV Trimestre 2023. 20
Tabla 7. Evaluación de calidad a respuestas ciudadanas IV trimestre 2023. 22
Tabla 8. Estado de las peticiones IV trimestre 2023. 24
Tabla 9. Atención virtual mediante correo electrónico y el formulario "Contáctenos. 25
Tabla 10. Variación porcentual solicitudes registradas vigencia 2023. 26
Tabla 11. Desagregado atenciones canal virtual SINPROC cuarto trimestre de 2023. 27
Tabla 12. Atención ciudadana durante el IV trimestre 2023. 30
Tabla 13. Agendamiento de citas “Video llamadas” cuarto trimestre del año 2023 32
Tabla 14. Agendamiento de cita virtual “acudiendo al punto seleccionado” IV Trimestre de 2023. 36
Tabla 15. Atención al ciudadano canal telefónico IV Trimestre del año 2023. 38
Tabla 16. Atención ciudadana registrada en el canal telefónico durante la vigencia 2023. 39
Tabla 17. Resultados encuesta de percepción y satisfacción de la atención telefónica IV Trimestre 2023. 40
Tabla 18. Visita de acompañamiento y seguimiento 41
Tabla 19. Acciones fortalecimiento del Servicio de Atención a la Ciudadanía IV Trimestre 2023. 42
Tabla 20. Jornadas de sensibilización en cultura del servicio. 43
Tabla 21. Jornadas de fortalecimiento técnico SIAC. 43
Tabla 22. Jornadas socialización Procedimiento Trámite de Requerimientos. 44
Tabla 23. Encuesta Percepción y Satisfacción Ciudadana frente a los servicios sociales que ofrece la SDIS aplicadas por punto de atención a la ciudadanía SIAC. 44
Tabla 24. Porcentaje satisfacción ciudadana 45

INTRODUCCIÓN

El presente informe tiene como propósito dar a conocer los resultados alcanzados durante el cuarto trimestre de 2023 en el Servicio Integral de Atención a la Ciudadanía (En adelante SIAC). Las acciones incluidas corresponden al período comprendido entre el 1 de octubre y el 31 de diciembre de 2023, de acuerdo con lo establecido en la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía - Decreto 197 de 2014 “Por medio del cual se adopta la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía en la ciudad de Bogotá D.C.”, y en lo señalado en la Resolución 1340 del 29 de junio de 2022 "Por medio de la cual se actualiza el Servicio Integral de Atención a la Ciudadanía SIAC y se dictan otras disposiciones"

En este documento se describen los datos sobre la gestión de las solicitudes realizadas por la ciudadanía y se reporta el avance de los distintos componentes que lidera el equipo de trabajo del SIAC, relacionados con los siguientes aspectos:

- **Trámite de requerimientos ciudadanos:** reporte del trámite de los requerimientos de la ciudadanía, en la Entidad; en relación con la recepción, registro y gestión de las peticiones[1] en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas -Bogotá te escucha-, conforme con lo establecido en el procedimiento definido por la Secretaría Distrital de Integración Social (en adelante SDIS) para tal fin, y en el marco de la normativa vigente. Cumplimiento de los criterios de calidad (coherencia, claridad, calidez y oportunidad) de las respuestas a peticiones ciudadanas.

- **Atención ciudadana:** canales de atención presencial, telefónica y virtual, estadísticas y análisis de la atención en estos canales.

- **Fortalecimiento de la cultura del servicio:** avances en las jornadas de sensibilización en cultura del servicio; medición de percepción y satisfacción ciudadana.

Se espera que este informe sea de utilidad para la toma de decisiones y la mejora continua en la prestación del servicio a la ciudadanía.

---

[1] **Gestión de peticiones ciudadanas.** Eventos que tienen una petición en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas, a saber, solucionado por respuesta definitiva, en trámite por asignación, solucionado por traslado, registro con preclasificación, cerrado por no competencia, en trámite por asignar -trasladar, cerrado por respuesta consolidada, cerrado por desistimiento tácito, por ampliar -por solicitud de ampliación, cancelado – por no petición, cierre por desistimiento expreso, cerrado – sin recurso de reposición, con solicitud de cierre, en trámite por respuesta parcial, en trámite por traslado, en el numeral 1.11 de este informe se define cada uno de ellos. Adicionalmente, este numeral se incluye, puesto que es el que permite evidenciar el cumplimiento de la meta del proyecto de inversión de la Subsecretaría 7733. Fortalecimiento institucional para una gestión pública efectiva y transparente en la ciudad de Bogotá. *“Gestionar el 100% de las peticiones ciudadanas allegadas a través de los canales de interacción dispuestos por la SDIS y cargadas en Bogotá te escucha”*

CONCEPTOS CLAVES

A continuación, se referencian conceptos que se describen en el presente informe y que se encuentran establecidos en el Decreto 293 de 2021 "*Por el cual se modifican lineamientos en materia de servicio a la ciudadanía y de implementación de la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía, y se dictan otras disposiciones*", en el Manual Servicio a La Ciudadanía Secretaría Distrital de Integración Social MTL-ATC-001 y Procedimiento Trámite de Peticiones Ciudadanas en la Secretaría Distrital de Integración Social Versión 1 – PCD-ATC-003.

Calidez: entendido como el trato digno, amable y respetuoso que se brinda al peticionario con la respuesta a su petición.

Coherencia: relación que debe existir entre la respuesta emitida por la respectiva entidad y la petición ciudadana[2].

Claridad: hace referencia a que la respuesta emitida por la Entidad se brinde en términos comprensibles para la ciudadanía [3.]

Oportunidad: es la condición de responder a tiempo a las necesidades y requerimientos de la ciudadanía.

Canales de atención: es el medio y espacio que utiliza la ciudadanía para realizar trámites y solicitar servicios, información y orientación relacionada con el quehacer de las Entidades de la Administración Pública y del Estado en general[4.]

Consulta: solicitud de orientación a las autoridades en relación con las materias a su cargo, cuya respuesta no tiene efectos jurídicos directos sobre el asunto que trata y por lo tanto, no es de obligatorio cumplimiento.

Denuncia por actos de corrupción: manifestación que puede realizar cualquier persona para enterar a las autoridades de la existencia de hechos contrarios a la ley, incluidos los relacionados con contratación pública, con el fin de activar mecanismos de investigación y sanción. Dar a conocer conductas constitutivas en faltas disciplinarias por incumplimiento de deberes, extralimitación de funciones, prohibiciones y violación del régimen de inhabilidades, incompatibilidades, impedimentos y conflicto de intereses de un servidor público.

Petición ciudadana: toda solicitud o manifestación realizada por una persona natural, jurídica, grupo, organización o asociación, de origen ciudadano, a la Administración Distrital con el fin de interponer un derecho de petición en interés general o particular,

---

[2] Guía para La evaluación de calidad y calidez de las respuestas emitidas a las peticiones ciudadanas y manejo del Sistema Distrital para La Gestión de Peticiones Ciudadanas

3 ibidem

4 Manual de Servicio a la Ciudadanía Distrito Capital. Versión 2.

queja, reclamo, sugerencia, felicitación, denuncia por posible acto de corrupción, consulta, solicitud de información pública, copias de documentos, y cualquier otra solicitud o manifestación que tenga tal connotación[5.]

Derecho de petición de interés general: solicitud que una persona o una comunidad presenta ante las autoridades para que se preste un servicio o se cumpla una función propia de la Entidad, con el fin de resolver necesidades de tipo comunitario[6.]

Derecho de petición de interés particular: solicitud que una persona hace ante una autoridad, con el fin de que se le resuelva determinado interrogantes, inquietud o situación jurídica que sólo le interesa a él o a su entorno[7.]

Petición completa: se refiere a los requisitos de identificación mínimos y el asunto que debe contener una petición a fin de facilitar la respuesta dando cumplimiento a los criterios de calidad, como son: claridad, calidez, coherencia y oportunidad. PCD-ATC-003[8]

Felicitación: manifestación de una persona en la que expresa la satisfacción con motivo de algún suceso favorable para él, con relación a la prestación del servicio por parte de una Entidad pública.

Queja: manifestación de protesta, censura, descontento o inconformidad que formula una persona en relación con una conducta que considera irregular de uno o varios servidores públicos en desarrollo de sus funciones.

Reclamo: manifestación de inconformidad, referente a la prestación indebida de un servicio o a la falta de atención de una solicitud.

Sistema Distrital de Quejas y Soluciones (SDQS) - Bogotá te escucha: sistema de información diseñado e implementado por la Alcaldía de Bogotá como instrumento tecnológico para registrar peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias, solicitudes y felicitaciones de origen ciudadano, con el fin de ser atendidos por la Administración Distrital.

Servicio Integral de Atención a la Ciudadanía – SIAC: es un sistema de interacción ciudadana en el que la comunicación es directa, confiable, amable, digna y efectiva entre la ciudadanía y la Secretaría Distrital de Integración Social. Su fin es orientar acciones dirigidas a la implementación de la Política Pública Distrital de Servicio a la ciudadanía, articulada con respuestas oportunas, integrales y de calidad a las solicitudes, peticiones, quejas, reclamos, denuncias y sugerencias sobre los servicios sociales.

---

5 Decreto 293 de 2021 "*Por el cual se modifican lineamientos en materia de servicio a la ciudadanía y de implementación de la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía, y se dictan otras disposiciones"*

6 Procedimiento Trámite de Peticiones Ciudadanas en la Secretaría Distrital de Integración Social Versión 1 – PCD-ATC-003

7 ibidem

[8] Procedimiento Trámite de Peticiones Ciudadanas en la Secretaría Distrital de Integración Social Versión 1 – PCD-ATC-003

El servicio Integral de Atención a la Ciudadanía es el núcleo fundamental del accionar de la Secretaría Distrital de Integración Social, por lo tanto, sus procesos, procedimientos, protocolos, acciones y estrategias son transversales al interior de la misma.[9]

Solicitud de acceso a la información: facultad que tiene la ciudadanía de solicitar y obtener acceso a la información sobre las actualizaciones derivadas del cumplimiento de las funciones atribuidas, solicitud de registros, informes, datos o documentos producidos o en posesión, control o custodia de una Entidad.

Solicitud de copias: reproducción y entrega de documentos que no tengan el carácter de reservado al interior de una Entidad como expedientes misionales, jurisdiccionales o administrativos. Cuando la información solicitada repose en un formato electrónico, y el/la solicitante así lo manifieste, se podrá enviar por este medio y no se le cobrará costo de reproducción excepto si lo solicita en CD, DVD u otro formato. Cuando el volumen de las copias es significativo se podrán expedir, a costas de la persona solicitante, según los costos de reproducción de cada Entidad.

Sugerencia: es una propuesta que se presenta para incidir o mejorar un proceso cuyo objeto está relacionado con la prestación de un servicio o el cumplimiento de una función pública.[10]

Trámite: conjunto de requisitos, pasos, o acciones reguladas por el Estado, dentro de un proceso misional, que deben efectuar las personas, usuarios o grupos de interés ante una Entidad u organismo de la administración pública o particular que ejerce funciones administrativas, para acceder a un derecho, ejercer una actividad o cumplir con una obligación, prevista o autorizada por la ley[11.]

Registro: peticiones que fueron creadas por un ciudadano y dirigidas directamente a alguna Entidad. También aplica para aquellas que fueron creadas en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas, bien sea por un funcionario o por Web Service. No incluye peticiones recibidas por traslado[12]

Recibidas por traslado: peticiones que fueron recibidas por traslado desde otras Entidades mediante la opción “Trasladar" o "Asignar-trasladar a través del Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas[13].

---

[9] Resolución No 1340 29 de junio de 2022 “Por medio de la cual se actualiza el Servicio Integral de Atención a la Ciudadanía SIAC y se dictan otras disposiciones”

[10] Procedimiento tramite de peticiones ciudadanas en la Secretaria Distrital de Integración Social PCD-ATC-003 Versión 1

11 Decreto 293 de 2021 “*Por el cual se modifican lineamientos en materia de servicio a la ciudadanía y de implementación de la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía, y se dictan otras disposiciones*”

[12] Guía para la elaboración del informe de gestión de peticiones ciudadanas -Secretaria General de la Alcaldía Mayor de Bogotá

[13]Ibidem.

1. TRÁMITE DE REQUERIMIENTOS CIUDADANOS EN LA SDIS

En el cuarto trimestre de la vigencia 2023 en la Secretaría Distrital de Integración Social – SDIS, ingresaron un total de 16.366 peticiones ciudadanas (recibidas y registradas) a través del Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas - SDQS "Bogotá te escucha". Esta información se representa en la Tabla 1.

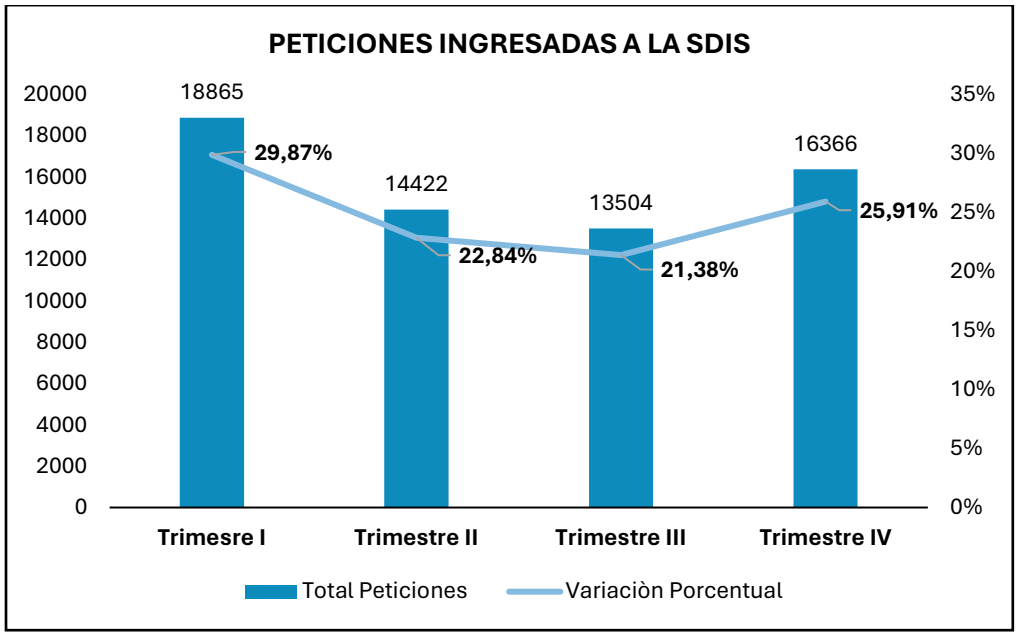
Tabla 1 Peticiones ingresadas del IV trimestre de 2023.

PETICIONES INGRESADAS POR MES A LA SDIS					
MES	**OCTUBRE**	**NOVIEMBRE**	**DICIEMBRE**	**TOTAL**	**TOTAL 2023**
TOTAL	4996	8170	3200	16366	63157

Fuente. Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas- Bogotá te Escucha-.
* 01 de octubre al 31 de diciembre del 2023.

En la gráfica 1, se representa la cantidad de peticiones ingresadas durante la vigencia 2023, donde se logra identificar que la mayor cantidad se obtuvo en el primer trimestre con un total de 18.865 peticiones equivalente al 29.87 %, en segundo lugar el cuarto trimestre muestra un total de 16.366 peticiones con una proporción porcentual del 25,91%, en tercer lugar se encuentra el segundo trimestre con 14.422 registros equivalente al 22.84% y finalmente se evidencia el tercer trimestre con el menor número siendo este un total de 13.504, equivalente al 21.38%.

Gráfica 1. Comparación del número de peticiones ingresadas vigencia 2023



Fuente: Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas- Bogotá te Escucha-.
*Primer, segundo, tercer y cuarto Trimestre 2023.

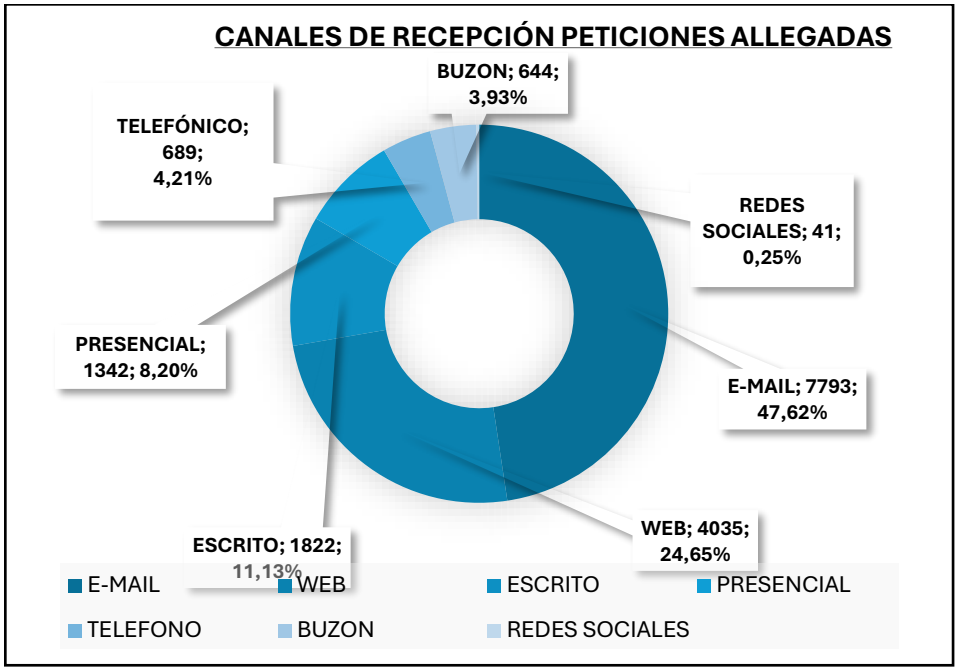
.

1.1. Peticiones por canales de interacción

En la Gráfica 2 se representan los canales de interacción utilizados por la ciudadanía mediante los cuales se recibieron las 16.366 peticiones durante el cuarto trimestre del 2023.

De acuerdo con lo anterior, se observó que el canal virtual “correo electrónico”, fue el más utilizado por la ciudadanía durante el trimestre reportado, teniendo en cuenta que mediante el mismo se registraron un total de 7.793 peticiones, lo que equivale al 47,62% del total registrado en SDQS. En segundo lugar, a través del medio de atención Web https://bogota.gov.co/sdqs/, se recibieron y registraron 4.035 peticiones, lo que corresponde al 24,65% del total de peticiones registradas durante el periodo antes mencionado.

Gráfica 2. Canales y medios de interacción peticiones ingresadas IV Trimestre



Fuente. Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas - Bogotá te Escucha -. *01 de octubre al 31 de diciembre

De igual manera, mediante los demás canales de interacción ingresaron peticiones, así: medio escrito 1.822 peticiones, lo que representó un 11,13 %, canal presencial 1.342 peticiones, un 8,20 %, buzón de sugerencias 644 peticiones, 3.93%, canal telefónico 689 peticiones, el 4,21%.

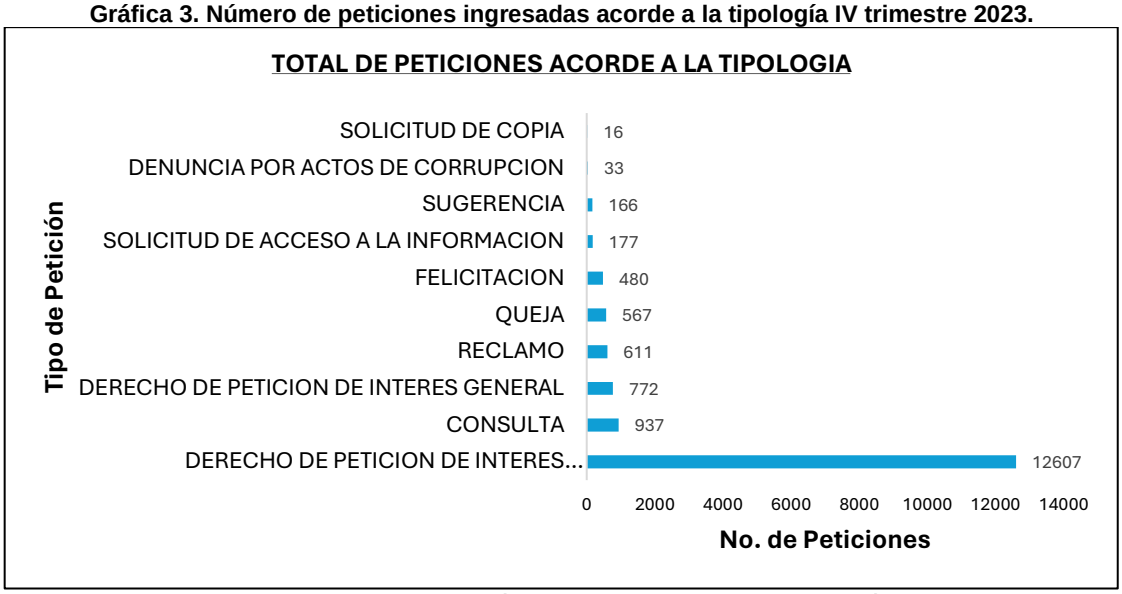
Respecto de los canales de interacción menos utilizados por la ciudadanía, como lo son, las redes sociales tales como: Facebook, Instagram y X, ingresaron un total de 41

peticiones, lo cual corresponde al 0,25% del total de peticiones registradas en SDQS durante el periodo reportado.

1.2. Peticiones por tipología

A continuación, se presenta la clasificación de las 16.366 peticiones ingresadas en el SDQS en el cuarto trimestre de 2023, según su tipología.

Gráfica 3. Número de peticiones ingresadas acorde a la tipología IV trimestre 2023.



Fuente. Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas- Bogotá te Escucha-.
***01 de octubre al 31 de diciembre del 2023.**

En la Gráfica 3, se observó que el tipo de petición recibido durante el periodo reportado en mayor cantidad fue el derecho de petición de interés particular, con 12.607, es decir un 77,03% del total de las peticiones ingresadas; en segundo lugar, el tipo de petición por consulta, con 937 peticiones ingresadas con una participación del 5,73%, y en tercer lugar el derecho de petición de interés general con 772 peticiones ingresadas, que equivalen al 4,72%.

De igual manera, se registraron otros tipos de peticiones tales como: reclamo 611, queja 567, felicitación 480, solicitud de acceso a la información 177, sugerencia 166, denuncia por actos de corrupción 33 y solicitud de copia 16, las cuales representan un 12.53% del total de peticiones registradas durante el periodo.

1.3. Subtemas

En la Tabla No. 2 se relacionan las peticiones ingresadas durante el cuarto trimestre de 2023, clasificadas por subtemas.

Tabla 2. Relación de peticiones clasificadas por subtema IV trimestre 2023.

TIPO DE PETICIÓN	CANTIDAD	% PARTICIPACIÓN
INGRESO MÍNIMO GARANTIZADO	9610	58,72%
ENLACE SOCIAL	1316	8,04%
CONTACTO Y ATENCION EN CALLE A LOS CIUDADANOS HABITANTES DE CALLE	981	5,99%
APOYOS ECONOMICOS ADULTO MAYOR	676	4,13%
CENTROS DE PROTECCION PARA ADULTO MAYOR	604	3,69%
COMEDORES COMUNITARIOS	437	2,67%
CENTROS INTEGRARTE	332	2,03%
CANASTAS Y BONOS	328	2,00%
EN BLANCO	271	1,66%
COMISARIAS DE FAMILIA	250	1,53%
JARDIN INFANTIL DIURNO	230	1,41%
CONTRATACION	175	1,07%
TRASLADO A ENTIDADES NACIONALES Y/O TERRITORIALES	109	0,67%
CRECIENDO EN FAMILIA	104	0,64%
JARDINES INFANTILES Y CENTROS DE PROTECCION PARA ADULTO MAYOR PRIVADOS	103	0,63%
TRASLADO A ENTIDADES DISTRITALES	101	0,62%
CASAS DE LA JUVENTUD	89	0,54%
CENTROS DE DESARROLLO COMUNITARIO	85	0,52%
CENTROS CRECER	84	0,51%
GESTION DEL TALENTO HUMANO	83	0,51%
CENTROS DIA PARA ADULTO MAYOR	77	0,47%
SERVICIO DE ATENCION A LA POBLACION PROVENIENTE DE FLUJOS MIGRATORIOS MIXTOS EN BOGOTA	33	0,20%
CONSULTA DE DATOS HABEAS DATA	30	0,18%
CENTROS NOCHE PARA ADULTO MAYOR	26	0,16%
ABUSO DE AUTORIDAD POR ACTO ARBITRARIO E INJUSTO POR PARTE DE UN SERVIDOR	22	0,13%
CENTROS AVANZAR	21	0,13%
EMERGENCIA SOCIAL ANTROPICA	19	0,12%
CASA DE PENSAMIENTO INTERCULTURAL	18	0,11%
CENTROS PARA MENORES EN RIESGO O EN CONDICION DE TRABAJO INFANTIL	16	0,10%
INFRAESTRUCTURA Y ADECUACIONES	16	0,10%
ATENCION INTEGRAL A LA DIVERSIDAD SEXUAL Y DE GENERO	14	0,09%
CENTROS PROTEGER	11	0,07%

TIPO DE PETICIÓN	CANTIDAD	% PARTICIPACIÓN
APOYOS ECONÓMICOS PARA PEROSNAS MAYORES	10	0,06%
CENTRO DE FORMACION PARA CIUDADANOS HABITANTES DE CALLE	7	0,04%
ACTUALIZACION DE DATOS ABIERTOS	7	0,04%
NO CONTESTAR DE MANERA POCO CLARA DERECHOS DE PETICIÓN A SU CARGO	7	0,04%
PROGRAMA PARCEROS POR BOGOTÁ	7	0,04%
PARTICIPACIÓN EN POLITICA	6	0,04%
VEEDURIAS CIUDADANA	6	0,04%
SERVICIOS TERCERIZADOS	6	0,04%
INCIDENCIA DISCIPLINARIA	5	0,03%
UNIDAD CONTRA DISCRIMINACION DE LOS SECTORES LGBTI	4	0,02%
CENTROS RENACER	4	0,02%
RECLAMO DE DATOS HABEAS DATA	4	0,02%
NUEVOS DATOS ABIERTOS	3	0,02%
FALSEDAD MATERIAL EN DOCUMENTO PÚBLICO DENTRO DE UN PROCESO CON EL DISTRITO	3	0,02%
JARDIN INFANTIL NOCTURNO	2	0,01%
TEMAS FINANCIEROS	2	0,01%
APROPIACIÓN DE BIENES MATERIALES RECURSOS ECONÓMICOS DEL DISTRITO	2	0,01%
CENTROS FORJAR	2	0,01%
COMUNIDAD DE VIDA	1	0,01%
EL INCUMPLIMIENTO DE LOS DEBERES EL ABUSO DE LOS DERECHOS LA EXTRALIMITACIÓN DE LAS FUNCIONES	1	0,01%
SIN INFORMACION SUMINISTRADA POR EL PETICIONARIO	1	0,01%
HOGAR DE PASO DIA DIRIGIDO A CIUDADANOS HABITANTES DE CALLE	1	0,01%
PRESUNTO HECHO DE CORRUPCION	1	0,01%
COMPROMISO POR UNA ALIMENTACION INTEGRAL EN BOGOTA	1	0,01%
IMPLEMENTACION DE LA ESTRATEGIA DE TERRITORIOS CUIDADORES EN BOGOTA	1	0,01%
BOGOTA SOLIDARIA CUIDADORA (TARJETAS CANJEABLES POR ALIMENTO)	1	0,01%
TOTAL	**16366**	**100,00%**

Fuente. Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas - Bogotá te Escucha -.
* 01 de octubre al 31 de diciembre del 2023.

.

Conforme a lo anterior, los subtemas identificados en mayor porcentaje fueron el 58,72%, lo que quiere decir que 9.610 peticiones hacen referencia a *Ingreso Mínimo Garantizado*, ya que refieren a temas relacionados con solicitudes de acceso al servicio, fechas de pagos, inconformidades por el no pago, demoras en el desembolso del beneficio y actualización de datos.

De igual forma, el 8,04% de las peticiones, se relacionan con el subtema de *Enlace Social*, dado que hacen referencia a personas y grupos familiares que se encuentran atravesando situaciones de desplazamiento, pérdida de vivienda o desempleo; además de solicitudes de servicio a migrantes.

El restante de las peticiones ingresadas equivale a un 33.24% fueron clasificadas en otros subtemas como se aprecia en la tabla anterior.

1.4. Reconocimientos positivos

Durante el IV Trimestre de 2023, mediante el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas SDQS “Bogotá te escucha” ingresaron 480 felicitaciones, de parte de la ciudadanía, respecto de los servicios prestados por la Entidad a través de sus funcionarios y colaboradores, los cuales se presentan como reconocimientos positivos en las diferentes dependencias, así.

Tabla 3. Reconocimientos positivos IV trimestre 2023

DEPENDENCIA	CANTIDAD	% PARTICIPACIÓN
SUBDIRECCION PARA LA ADULTEZ	335	69,79%
SUBDIRECCION LOCAL CIUDAD BOLIVAR	38	7,92%
SERVICIO INTEGRAL DE ATENCION A LA CIUDADANIA	32	6,67%
SUBDIRECCION PARA LA DISCAPACIDAD	25	5,21%
SUBDIRECCION LOCAL SANTA FE CANDELARIA	9	1,88%
SUBDIRECCION LOCAL SUBA	6	1,25%
SUBDIRECCION LOCAL RAFAEL URIBE URIBE	6	1,25%
SUBDIRECCION LOCAL ANTONIO NARINO - PTE. ARANDA	5	1,04%
SUBDIRECCION LOCAL BARRIOS UNIDOS TEUSAQUILLO	4	0,83%
SUBDIRECCION LOCAL MARTIRES	3	0,63%
SUBDIRECCION LOCAL BOSA	2	0,42%
SUBDIRECCION LOCAL KENNEDY	2	0,42%
SUBDIRECCION LOCAL USME - SUMAPAZ	2	0,42%
SUBDIRECCION LOCAL SAN CRISTOBAL	2	0,42%
TRANSFERENCIAS ECONOMICAS IMG	2	0,42%
SUBDIRECCION LOCAL FONTIBON	2	0,42%
SUBDIRECCION LOCAL TUNJUELITO	2	0,42%

DEPENDENCIA	CANTIDAD	% PARTICIPACIÓN
COMISARIA DE FAMILIA ANTONIO NARINO	1	0,21%
SUBDIRECCION LOCAL ENGATIVA	1	0,21%
SUBDIRECCION PARA LA VEJEZ	1	0,21%
TOTAL	**480**	**100,00%**

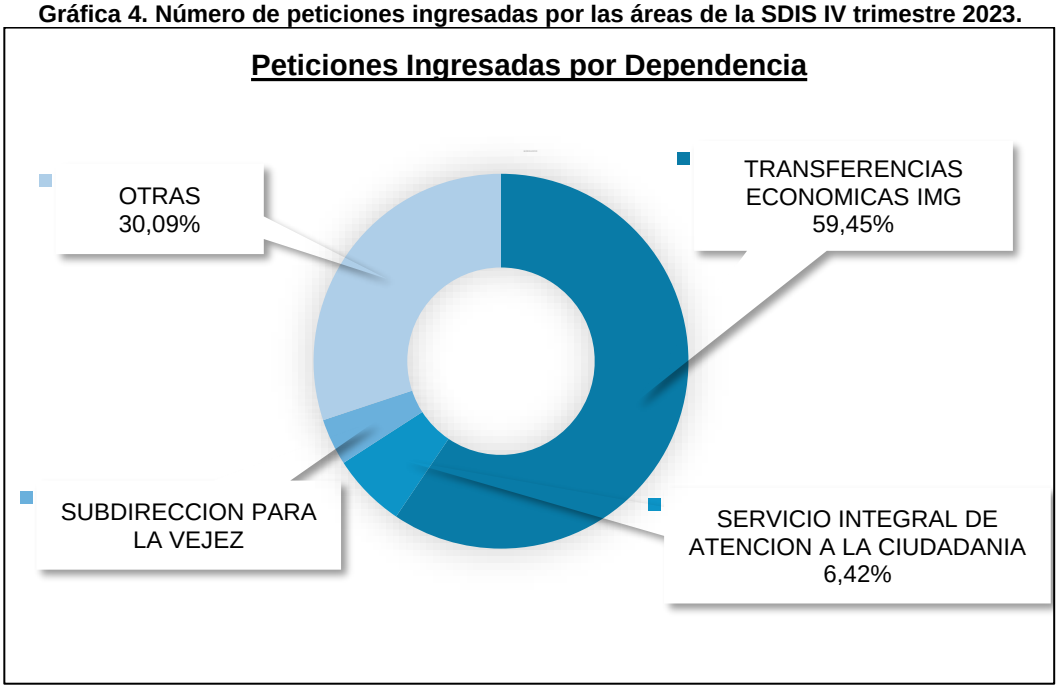
Fuente. Bogotá te Escucha - Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas- Bogotá te escucha-.
* 01 de octubre al 31 de diciembre del 2023.

.

De conformidad con lo anterior, del total de felicitaciones (reconocimientos positivos) durante el trimestre reportado (480), trescientos treinta y cinco (335) fueron expresiones de satisfacción de parte de la ciudadanía, con relación a la prestación de los servicios de la Subdirección para la adultez, por la labor desempeñada por los servidores en los centros de atención de habitantes de calle, por las actividades que realizan para ellos; así mismo, agradecen la atención recibida a través de los servicios en las diferentes dependencias de la SDIS.

1.5. Peticiones por dependencia

Gráfica 4. Número de peticiones ingresadas por las áreas de la SDIS IV trimestre 2023.



Fuente. Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas- Bogotá te Escucha-.
* 01 de octubre al 31 de diciembre del 2023.

.

La Gráfica 4 muestra las tres dependencias que más peticiones recibieron durante el periodo reportado, así: Dirección de Transferencias_Económicas, recibió el 59.45% (9.730 peticiones), Servicio Integral de Atención a la Ciudadanía un 6,42% (1.051 peticiones), Subdirección para la Vejez un 4,03% (660 peticiones) y el restante de las peticiones

ingresadas, es decir, el 30,09% corresponden a 4.925 peticiones dirigidas a otras áreas, como se relacionan en la tabla 4.

Tabla 4. Número de peticiones ingresadas por las áreas IV trimestre 2023.

DEPENDENCIA	CANTIDAD	% PARTICIPACIÓN
TRANSFERENCIAS ECONOMICAS IMG	9730	59,45%
SERVICIO INTEGRAL DE ATENCION A LA CIUDADANIA	1052	6,43%
SUBDIRECCION PARA LA VEJEZ	660	4,03%
SUBDIRECCION PARA LA DISCAPACIDAD	452	2,76%
SUBDIRECCION LOCAL CIUDAD BOLIVAR	430	2,63%
SUBDIRECCION LOCAL BOSA	369	2,25%
SUBDIRECCION PARA LA ADULTEZ	345	2,11%
SUBDIRECCION LOCAL RAFAEL URIBE URIBE	313	1,91%
SUBDIRECCION LOCAL KENNEDY	247	1,51%
SUBDIRECCION LOCAL USME - SUMAPAZ	216	1,32%
SUBDIRECCION LOCAL SUBA	212	1,30%
SUBDIRECCION LOCAL ENGATIVA	188	1,15%
SUBDIRECCION LOCAL SAN CRISTOBAL	180	1,10%
SUBDIRECCION PARA LA FAMILIA - COMISARIAS	180	1,10%
SUBDIRECCION LOCAL ANTONIO NARINO - PTE. ARANDA	164	1,00%
SUBDIRECCION PARA LA INFANCIA	152	0,93%
SUBDIRECCION LOCAL SANTA FE CANDELARIA	141	0,86%
SUBDIRECCION LOCAL USAQUEN	123	0,75%
SUBDIRECCION LOCAL CHAPINERO	116	0,71%
SUBDIRECCION LOCAL FONTIBON	110	0,67%
SUBDIRECCION DE CONTRATACION	103	0,63%
SUBDIRECCION PARA LA JUVENTUD	101	0,62%
INSPECCION Y VIGILANCIA	98	0,60%
SUBDIRECCION LOCAL BARRIOS UNIDOS TEUSAQUILLO	87	0,53%
OFICINA ASESORA DE ASUNTOS DISCIPLINARIOS	82	0,50%
SUBDIRECCION PARA LA FAMILIA	80	0,49%
SUBDIRECCION DE GESTION Y DESARROLLO DEL TALENTO HUMANO	65	0,40%
SUBDIRECCION LOCAL MARTIRES	56	0,34%
SUBDIRECCION LOCAL TUNJUELITO	53	0,32%
SUBDIRECCION PARA LA IDENTIFICACION CARACTERIZACION E INTEGRACION	47	0,29%
DIRECCION DE NUTRICION Y ABASTECIMIENTO	35	0,21%

DEPENDENCIA	CANTIDAD	% PARTICIPACIÓN
VICTIMAS	33	0,20%
OFICINA ASESORA JURIDICA	23	0,14%
SUBDIRECCION DE GESTION INTEGRAL LOCAL	22	0,13%
SUBDIRECCION DE INVESTIGACION E INFORMACION	20	0,12%
DIRECCION POBLACIONAL	17	0,10%
SUBDIRECCION PARA ASUNTOS LGBT	16	0,10%
SUBDIRECCION DE PLANTAS FISICAS	13	0,08%
SUBDIRECCION ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA Y APOYO LOGISTICO	9	0,05%
DIRECCION TERRITORIAL	9	0,05%
DIRECCION DE ANALISIS Y DISENO ESTRATEGICO	8	0,05%
OFICINA ASESORA DE COMUNICACIONES	7	0,04%
DIRECCION PARA LA INCLUSION Y LAS FAMILIAS	1	0,01%
SUBDIRECCION PARA LA FAMILIA - CENTRO PROTEGER CURNN	1	0,01%
TOTAL	**16366**	

Fuente. Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas- Bogotá te Escucha-.
* 01 de octubre al 31 de diciembre del 2023.

Para finalizar teniendo en cuenta el total de peticiones ingresadas (16.366), se precisa que durante el cuarto trimestre del 2023 se gestionó un total de (15.154), las cuales corresponden al periodo reportado y a periodos anteriores. (Ver “Anexo 1_Peticiones por dependencia, subtema y tipología IV Trimestre 2023).

1.6. Traslado por no competencia

De las 16.366 peticiones ciudadanas ingresadas durante el cuarto trimestre de 2023, se trasladaron un total de 467, lo que equivale al 2,85%; por no ser de competencia de la Secretaría Distrital de Integración Social - SDIS.

En la Tabla 5, se relacionan las Entidades a las cuales se trasladaron las peticiones en mención.

Tabla 5. Traslado de peticiones por no competencia de la SDIS IV trimestre 2023.

ENTIDAD QUE RECIBE	CANTIDAD	% PARTICIPACIÓN
ENTIDAD NACIONAL	134	28,69%
SECRETARIA DE PLANEACION	62	13,28%
SECRETARIA DE SALUD	48	10,28%
SECRETARIA DE SEGURIDAD	39	8,35%
SECRETARIA DE GOBIERNO	29	6,21%
SECRETARIA DE EDUCACION	24	5,14%

ENTIDAD QUE RECIBE	CANTIDAD	% PARTICIPACIÓN
INTITUTO DISTRITAL PARA LA PROTECCION DE LA NIÑEZ Y LA JUVENTUD	19	4,07%
SECRETARIA GENERAL	16	3,43%
UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL DE SERVICIOS PÚBLICOS	12	2,57%
SECRETARIA DE LA MUJER	11	2,36%
SECRETARIA DEL HABITAT	10	2,14%
SECRETARIA MOVILIDAD	8	1,71%
SUBRED NORTE	6	1,28%
INSTITUTO DISTRITAL DE PROTECCION Y BIENESTAR ANIMAL	5	1,07%
SECRETARIA DE HACIENDA	5	1,07%
TRANSMILENIO	4	0,86%
AGENCIA DISTRITAL PARA LA EDUACACIÓN SUPERIOR, LA CIENCIA Y LA TECNOLIGIA	4	0,86%
INSTITUTO PARA LA ECONOMIA SOCIAL	4	0,86%
CAPITAL SALUD EPS	4	0,86%
SECRETARIA DE DESARROLLO ECONOMICO	4	0,86%
INSTITUTO DISTRITAL DE RECREACION Y DEPORTE	3	0,64%
SECRETARIA DE CULTURA	3	0,64%
SECRETARIA DE AMBIENTE	2	0,43%
DEFENSORIA DEL ESPACIO PUBLICO	2	0,43%
INSTITUTO DISTRITAL	1	0,21%
SUBRED SUR	1	0,21%
IDIGER	1	0,21%
UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL CUERPO OFICIAL BOMBEROS BOGOTA	1	0,21%
CODENSA	1	0,21%
CATASTRO	1	0,21%
POLICIA METROPOLITANA	1	0,21%
SUBRED CENTRO ORIENTE	1	0,21%
ACUEDUCTO - EAAB-ESP	1	0,21%
TOTAL	**467**	**100,00%**

Fuente. Bogotá te Escucha - Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas.
*01 de octubre al 31 de diciembre del 2023.

De acuerdo con la información relacionada en la tabla 5, el traslado de peticiones por no competencia de la SDIS fue del 2.85% del total de las peticiones ingresadas durante el IV Trimestre de 2023, así:

- Entidades Nacionales (Departamento para la Prosperidad Social) un total de 134 peticiones, lo que representa el 28,69% del total del registro de peticiones trasladadas.

- Secretaría Distrital de Planeación, un total de 62 peticiones trasladadas, lo que representa el 13,28%. Su traslado se da por cuanto esta Entidad es competente para administrar las bases de datos utilizadas para la identificación de personas vulnerables que reciben ayudas, así como para llevar a cabo trámites relacionados con el puntaje del SISBEN.

- Secretaría Distrital de Salud, un total de 48 peticiones trasladadas, representando un 10,28%, por temas asociados a demora en la asignación de citas médicas; solicitud de certificaciones para personas con discapacidad; autorización de medicamentos; solicitud de acceso al servicio de salud, entre otras.

- Secretaría Distrital de Seguridad, Convivencia y Justicia, un total de 39 peticiones trasladadas, representando un 8,35% del total de las peticiones trasladadas; las cuales indicaban temas relacionados temas de seguridad, convivencia, acceso a la justicia, emergencia, entre otras.

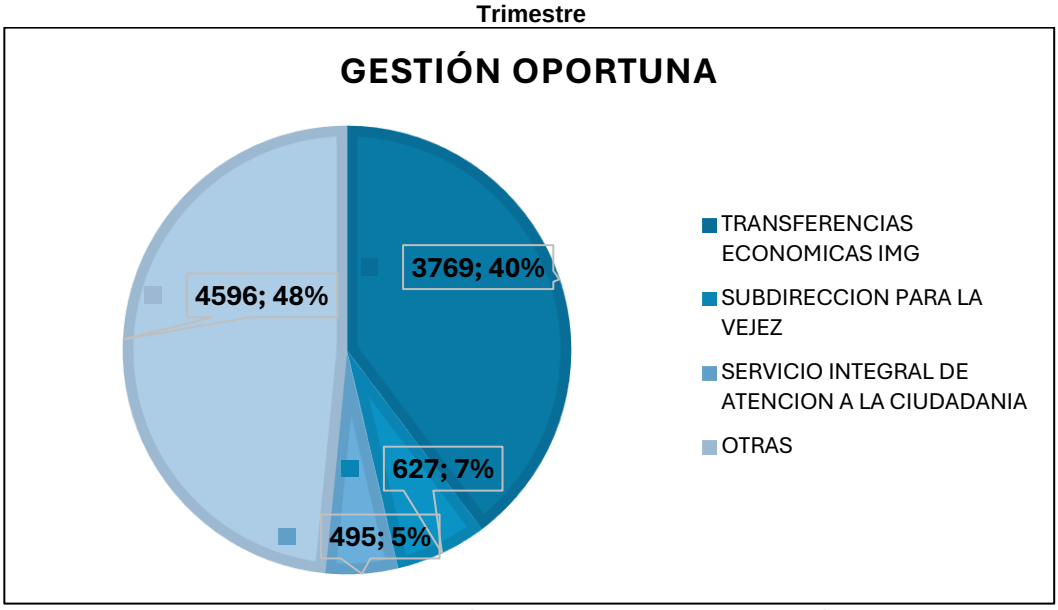
- Secretaría de Educación del Distrito, un total de 24 peticiones trasladadas, las cuales equivalen a un 5,14%, por temas relacionados con solicitudes de certificados, postulación de investigaciones, subsidios para la juventud, solicitudes de cupo y de traslados; inconformidad por preferencia con la población migrante para ingreso a los colegios y por discriminación para obtener un cupo en colegios del Distrito, entre otras.

- Instituto Distrital para la Protección de la Niñez y Juventud - IDIPRON ,19 peticiones trasladadas, las cuales representan un 4,07% del total, donde se exponen temas de jóvenes habitantes de calle, y solicitudes de las familias con jóvenes en riesgo de habitabilidad en calle, entre otras.

1.7. Seguimiento a la oportunidad de la respuesta

En la Gráfica 5 se presenta la cantidad de peticiones ciudadanas gestionadas oportunamente donde se evidencia que 3769 pertenecen a la Dirección de Transferencias, Subdirección para la Vejez 627, Servicio Integral de Atención a la Ciudadanía 495; las peticiones restantes fueron gestionadas por otras dependencias como se detalla en la Tabla No. 6.

Gráfica 5. Proporción porcentual de peticiones gestionadas oportunamente por dependencia IV Trimestre



Fuente. Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas - Bogotá te Escucha -.
* 01 de octubre al 31 de diciembre del 2023

A continuación, en la tabla 6 se relacionan las peticiones ciudadanas gestionadas de manera oportuna por las diferentes dependencias, en el cuarto trimestre 2023.

Tabla 6. Peticiones gestionadas de manera oportuna durante el IV Trimestre 2023.

DEPENDENCIA	GESTIÓN OPORTUNA
TRANSFERENCIAS ECONOMICAS IMG	3769
SUBDIRECCION PARA LA VEJEZ	627
SERVICIO INTEGRAL DE ATENCION A LA CIUDADANIA	495
SUBDIRECCION PARA LA DISCAPACIDAD	434
SUBDIRECCION LOCAL CIUDAD BOLIVAR	422
SUBDIRECCION LOCAL BOSA	344
SUBDIRECCION PARA LA ADULTEZ	328
SUBDIRECCION LOCAL RAFAEL URIBE URIBE	305
SUBDIRECCION LOCAL KENNEDY	230
SUBDIRECCION LOCAL USME - SUMAPAZ	212
SUBDIRECCION LOCAL SUBA	198
SUBDIRECCION LOCAL ENGATIVA	172
SUBDIRECCION LOCAL SAN CRISTOBAL	169
SUBDIRECCION LOCAL ANTONIO NARINO - PTE. ARANDA	161
SUBDIRECCION PARA LA INFANCIA	143
SUBDIRECCION LOCAL SANTA FE CANDELARIA	134

DEPENDENCIA	GESTIÓN OPORTUNA
SUBDIRECCION LOCAL USAQUEN	116
SUBDIRECCIÓN PARA LA FAMILIA - COMISARIAS	116
SUBDIRECCION LOCAL CHAPINERO	113
SUBDIRECCION LOCAL FONTIBON	107
SUBDIRECCION DE CONTRATACION	102
SUBDIRECCION PARA LA JUVENTUD	93
SUBSECRETARIA TECNICA - INSPECCION Y VIGILANCIA	92
SUBDIRECCION LOCAL BARRIOS UNIDOS TEUSAQUILLO	86
OFICINA DE CONTROL DISCIPLINARIO INTERNO	77
SUBDIRECCION PARA LA FAMILIA	73
SUBDIRECCION DE GESTION Y DESARROLLO DEL TALENTO HUMANO	63
SUBDIRECCION LOCAL MARTIRES	53
SUBDIRECCION LOCAL TUNJUELITO	52
SUBDIRECCION PARA LA IDENTIFICACION CARACTERIZACION E INTEGRACION	41
DIRECCION DE NUTRICION Y ABASTECIMIENTO	33
OFICINA JURIDICA	20
SUBDIRECCION DE INVESTIGACION E INFORMACION	20
SUBDIRECCION PARA LA GESTION INTEGRAL LOCAL	19
SUBDIRECCION PARA ASUNTOS LGBTI	15
DIRECCION POBLACIONAL	13
SUBDIRECCION DE PLANTAS FISICAS	11
SUBDIRECCION ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA Y APOYO LOGISTICO	8
DIRECCION TERRITORIAL	7
OFICINA ASESORA DE COMUNICACIONES	6
DIRECCION DE ANALISIS Y DISEÑO ESTRATEGICO	6
DIRECCION PARA LA INCLUSION Y LAS FAMILIAS	1
SUBDIRECCIÓN PARA LA FAMILIA - CENTRO PROTEGER CURNN	1
TOTAL	**9487**

Fuente. Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas - Bogotá te Escucha-. * 01 de octubre al 31 de diciembre del 2023.

Adicionalmente el equipo SIAC desde el componente de trámite de requerimientos ciudadanos genera un reporte de las respuestas a peticiones ciudadanas emitidas fuera términos, el cual se comunica a la Oficina de Control Disciplinario Interno y Oficina de Control Interno para lo de su competencia. Para el periodo reportado se informó mediante memorando interno I2024001573 de fecha 22 de enero 2024, el cual se presenta en los anexos 2 y 2.1 del presente informe.

1.8. Criterios de calidad en las respuestas[14]

El equipo del Servicio Integral de Atención a la Ciudadanía realiza seguimiento mensual a las peticiones ciudadanas con el fin de identificar el cumplimiento de los atributos de calidad de las respuestas entregadas a la ciudadanía, como son coherencia, claridad y calidez. Así las cosas, para el período reportado se contó con una muestra de Doscientas (200) peticiones, para analizar el cumplimiento de criterios de calidad (coherencia, claridad y calidez) de las cuales, dos (2) hacían referencia a reconocimientos positivos y dos (2) peticiones no aplicaron ya que fueron cerradas con el evento de cierre con respuesta definitiva, sin embargo, no tenían respuesta formal cargada en el sistema de "Bogotá te Escucha" o se utilizaron documentos que no permiten realizar el análisis, por lo tanto no aplicaron un total de cuatro (4) peticiones .

En este orden de ideas, el análisis se realiza a ciento noventa y seis (196) respuestas, en la tabla No. 7, se evidencian los resultados obtenidos.

Tabla 7. Evaluación de calidad a respuestas ciudadanas IV trimestre 2023.

Respuestas a peticiones	Coherencia		Claridad		Calidez	
196	SI	NO	SI	NO	SI	NO
	143	53	195	1	190	6
	72.95%	27.04%	99.48%	0.51%	96.93%	3.06%

Fuente. Análisis propio a partir de las respuestas emitidas a la ciudadanía y cargadas en la plataforma Bogotá te escucha.
*Corte. 01 de octubre al 31 de diciembre del 2023.

Como se evidencia en la tabla No. 7 de las ciento noventa y seis (196) respuestas evaluadas, se encontró que cincuenta y tres (53) no cumplieron con el criterio de coherencia, una (1) no cumplió con el criterio de claridad y seis (6) respuestas no cumplieron con el criterio de calidez.

Cabe aclarar que cuando se identifica incumplimiento en alguno de los criterios se remite memorando a la dependencia responsable para que se tomen las medidas a que haya lugar.

El análisis de cumplimiento de criterios se realiza mensualmente a través de una muestra del aplicativo Epi Info (software adaptado por la oficina de Control Interno, siendo avalada por la Subdirección de Investigación e Información). Para el presente reporte se consolidaron los resultados obtenidos del total de respuestas analizadas en el IV trimestre. Se adjunta a este informe el anexo 3 seguimiento a requerimientos de la calidad de la respuesta cuarto trimestre 2023.

[14] Decreto 371 de 2010 artículo 3. Alcaldía Mayor de Bogotá.

1.9. Acceso a la información

Durante el período en mención, en la SDIS ingresaron16.366 peticiones ciudadanas a través de los diferentes canales de interacción dispuestos por la Entidad, de las cuales se registraron con las tipologías de solicitud de acceso a la información y solicitud de copia un total de 193 peticiones.

Se adjunta a este informe el anexo 4 que corresponde al "*reporte de solicitudes de información pública"*, que amplía la información de las peticiones con esta tipología.

1.10. Estrategia Conoce, Propone y Prioriza

En el marco de la implementación de un gobierno abierto y transparente en el Distrito Capital, la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá desarrolló la estrategia "Conoce, Propone y Prioriza", la cual tiene por objetivo establecer un proceso efectivo de discusión en los Comités Institucionales de Gestión y Desempeño de las Entidades acerca de las sugerencias y propuestas ciudadanas sobre temáticas como la innovación y solución de problemas.

Para llevar a cabo esta iniciativa, la Subsecretaría de Gestión Institucional a través de los equipos del Servicio Integral de Atención a la Ciudadanía SIAC, Transparencia, y la Dirección de Análisis y Diseño Estratégico (DADE), se encargó de socializar la Circular Interna 016 de mayo de 2022, donde se presenta la estrategia. En esta circular se aborda el "Modelo de Gobierno Abierto de Bogotá" y se presentan los pasos a seguir para las solicitudes tipificadas como sugerencias o propuestas ciudadanas que llegan a la Entidad.

En este sentido, durante el periodo comprendido entre 01 de septiembre al 15 de diciembre del 2023 se encontraron 199 solicitudes tipificadas como sugerencias en el SDQS, de las cuales una vez revisadas, 127 correspondían a la tipología derecho de petición de interés particular y solo 72 cumplieron con los criterios de esta tipología "sugerencias" asociados a temas relacionados con jardines infantiles, capacitaciones y comedores comunitarios.

- Ampliar cobertura de los bonos alimentarios
- Realizar salidas pedagógicas en cada una de las sedes
- Jornadas de autocuidado y escucha activa en las diferentes Localidades
- Revisión de menús en Comedores comunitarios
- Ampliar los espacios de participación directa y generar pedagogías para la escucha activa de la infancia en los diferentes sectores.
- Mantenimiento de infraestructura en los jardines de la SDIS.
- Ampliar los horarios en los jardines infantiles

Dichas peticiones tipificadas como sugerencias fueron presentadas a la Dirección de Análisis y Diseño Estratégico- DADE el día 26 de diciembre de 2023 a través de correo electrónico, para su análisis y posterior presentación en el Comité Institucional de Gestión y Desempeño.

1.11. Estado de las peticiones

La información reportada en el presente informe hace referencia a las peticiones tramitadas en la SDIS del 01 de octubre al 31 de diciembre del 2023. En la Tabla 8, se presenta el estado de los requerimientos ciudadanos para el período en mención.

Tabla 8. Estado de las peticiones IV trimestre 2023

DEPENDENCIA	CANTIDAD	% PARTICIPACIÓN
Solucionado - Por respuesta definitiva	15154	92,59%
Solucionado - Por traslado	467	2,85%
Cerrado - Por respuesta consolidada	353	2,16%
Cerrado - Sin recurso de reposición	186	1,14%
Cerrado - Por no competencia	154	0,94%
Cierre por desistimiento expreso	24	0,15%
Cerrado por vencimiento de términos	17	0,10%
Cancelado - Por no petición	11	0,07%
TOTAL	**16366**	**100,00%**

Fuente. Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas - Bogotá te Escucha -.* 01 de octubre al 31 de diciembre del 2023.

Definición de eventos del estado de la petición[15].

- **Solucionado por respuesta definitiva.** Este evento se genera cuando se emite respuesta de fondo al peticionario /a. Al generar éste, se da el cierre a la petición y es la respuesta enviada al ciudadano (peticionario).
- **Solucionado por traslado.** Este evento se genera cuando la petición debe ser atendida por otra/s Entidad/es por competencia, diferentes a quien la tiene en bandeja (externo).
- **En trámite – por asignación.** Este evento se genera cuando la petición debe ser atendida solo por la Entidad que la recibe, es decir, se asigna a una o varias dependencias de la misma Entidad (Interno).
- **Registro – con pre - clasificación.** Cuando se realiza el registro de la petición y se selecciona una Entidad de destino.
- **Cerrado – Por no competencia.** Cuando se realiza el cierre por que la petición debe ser atendida por la Entidad que le compete de acuerdo con el tema.
- **Asignar – Trasladar.** Este evento se debe generar cuando la petición debe ser atendida por la misma Entidad que la recibe y por otra/s Entidad/es (Interno y Externo).
- **Respuesta consolidada.** Este evento se debe generar cuando la petición ha sido asignada a varias Entidades y/o dependencias y ya todas han generado la

[15] Documento Diccionario de datos, “reporte gestión de peticiones”. Alcaldía Mayor – Secretaría General.

respuesta definitiva, este evento lo debe generar solo una dependencia la encargada de este proceso.

- **Cerrado – por desistimiento tácito.** Cuando se ha solicitado una ampliación y el peticionario supera el límite de tiempo que se tiene para dar la respuesta, el SDQS genera un evento de cierre automático por desistimiento.
- **Por ampliar – por solicitud ampliación.** Este evento se debe generar como respuesta a lo solicitado por la Entidad, lo anterior con el fin de emitir una respuesta de fondo a la solicitud, se puede realizar tanto desde el usuario del peticionario, como desde la cuenta de un usuario funcionario.
- **Cierre por desistimiento expreso.** Cuando el peticionario informa que desiste de colocar la petición.
- **En trámite – Por traslado.** Este evento se genera cuando la petición debe ser atendida por otra/s Entidad/es por competencia, diferentes a quien la tiene en bandeja (externo).
- **Respuesta parcial.** Este evento se utiliza cuando excepcionalmente no fuera posible atender la solicitud en los plazos señalados en la ley, por lo tanto, se informa al peticionario el motivo y el tiempo en que se emitirá la respuesta definitiva.

1.12. Correo electrónico integracion@sdis.gov.co y Contáctenos

En cuanto a la atención de las peticiones ciudadanas recibidas a través del correo electrónico integracion@sdis.gov.co y el formulario "Contáctenos" de la Entidad, durante el cuarto trimestre de 2023, el equipo del Servicio Integral de Atención a la Ciudadanía de la Subsecretaría de Gestión Institucional ha seguido implementando los lineamientos y parámetros establecidos en el procedimiento tramite de peticiones ciudadanas en la Secretaria Distrital de Integración Social PCD-ATC-003, para garantizar el procesamiento oportuno de las solicitudes ciudadanas y de entidades tanto públicas como privadas.

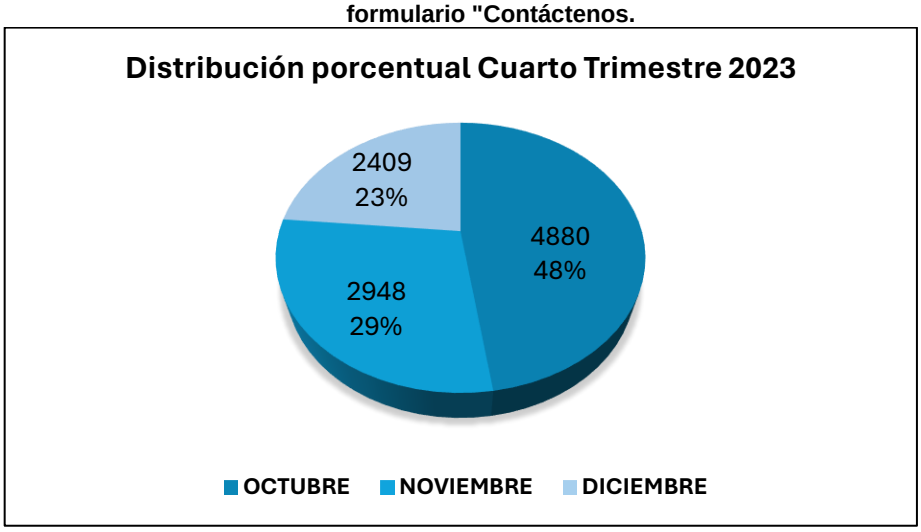
Tabla 9. Atención virtual mediante correo electrónico y el formulario "Contáctenos.

MES	SOLICITUDES	VALOR PORCENTUAL
OCTUBRE	4880	48%
NOVIEMBRE	2948	29%
DICIEMBRE	2409	24%
TOTAL	**10237**	**100%**

Fuente: Correo electrónico integracion@sdis.gov.co

En la Gráfica 6, se puede observar que durante el periodo reportado se registró un total de 10.237 solicitudes de peticiones ciudadanas a través de este canal; siendo octubre el mes en el que se recibió el mayor número de peticiones del trimestre.

Gráfica 6. Distribución porcentual de la atención virtual mediante correo electrónico y el formulario "Contáctenos.



Fuente: Correo electrónico integracion@sdis.gov.co

Comportamiento de la atención virtual mediante el correo electrónico integracion@sdis.gov.co y Contáctenos en el cuarto trimestre del año 2023

A continuación, en la Tabla 10, se presenta la variación porcentual de las solicitudes registradas durante los trimestres de la vigencia 2023.

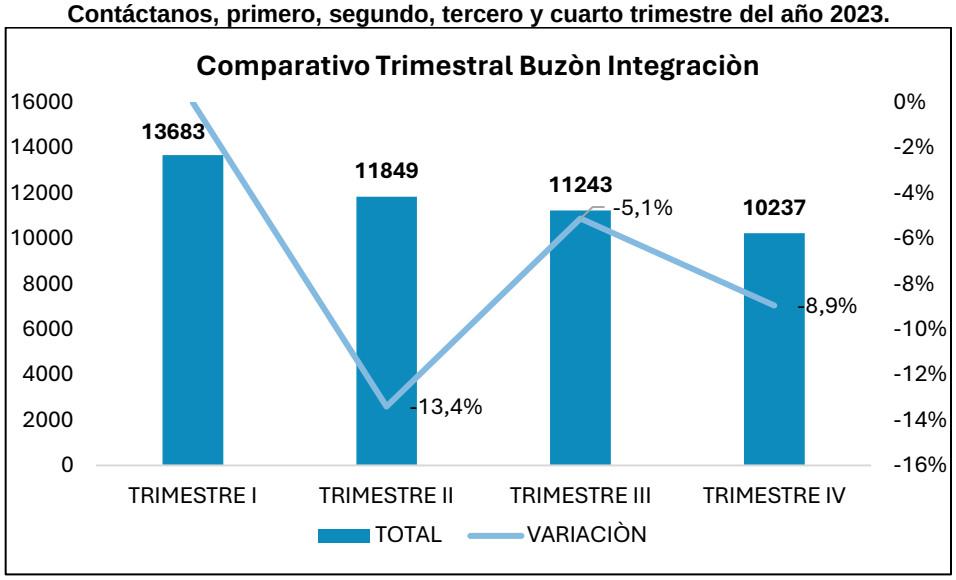
Tabla 10. Variación porcentual solicitudes registradas vigencia 2023.

PERIODO	TOTAL	VARIACIÒN
TRIMESTRE I	13683	0%
TRIMESTRE II	11849	-13,4%
TRIMESTRE III	11243	-5,1%
TRIMESTRE IV	10237	-8,9%
TOTAL	**47012**	

Fuente: Correo electrónico integracion@sdis.gov.co

La grafica 7 representa las variaciones porcentuales durante la vigencia 2023. Para el periodo reportado se registra una reducción porcentual del 8.9% respecto al tercer trimestre de 2023.

Gráfica 7. Comparativo porcentual de la atención virtual. Correo Integración@sdis.gov.co y Contáctanos, primero, segundo, tercero y cuarto trimestre del año 2023.



Fuente: Correo electrónico integracion@sdis.gov.co

1.13. Atención canal SINPROC – Personería

Durante el período en mención, se tramitaron un total de 423 peticiones del Ente de control Personería de Bogotá (sirius2@personeriabogota.gov.co), recibidas a través del canal SINPROC.

De igual forma, se tramitaron por este canal 46 peticiones ciudadanas allegadas al correo buzonsinproc@sdis.gov.co por parte de la ciudadanía, las cuales fueron cargadas en el SDQS. Como se puede observar a continuación en la Tabla 11.

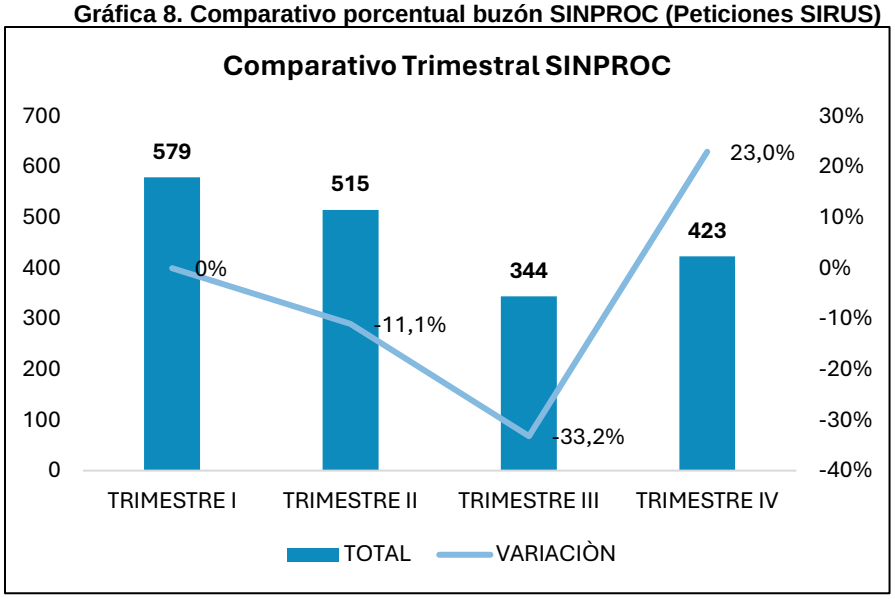
Tabla 11. Desagregado atenciones canal virtual SINPROC cuarto trimestre de 2023

MES	PETICIONESIRUS	PETICIONES CUIDADANAS (SDQS)
OCTUBRE	158	28
NOVIEMBRE	138	13
DICIEMBRE	127	5
TOTAL	**423**	**46**

Fuente: Buzón SINPROC

Según la Gráfica 8 se evidencia un incremento porcentual del 23% del total de las solicitudes recibidas y gestionadas en el cuarto trimestre de 2023, en comparación con el tercer trimestre del mismo año.

Gráfica 8. Comparativo porcentual buzón SINPROC (Peticiones SIRUS)



Fuente: Buzón SINPROC

2. ATENCIÓN CIUDADANA

2.1. Descripción canales de atención

Desde la Secretaría Distrital de Integración Social se disponen los siguientes canales de atención y recepción de requerimientos ciudadanos.

- **Presencial:** Es el espacio físico - Puntos de Servicio Integral de Atención a la Ciudadanía – donde la ciudadanía puede acudir de forma presencial para solicitar atención e información de los servicios que presta la Secretaría Distrital de Integración Social, así como para la presentación de peticiones, quejas, reclamos, denuncias, felicitaciones.

  - ✓ Servicio Integral de Atención a la Ciudadanía. Carrera 7 No. 32-12 Local 101 Ciudadela San Martín.
  - ✓ Radicación Correspondencia: Carrera 7 No. 32-12 Local 103 Ciudadela San Martín. Código postal 1103
  - ✓ Puntos SIAC en las Subdirecciones Locales
  - ✓ Buzón de sugerencias: ubicados en Subdirecciones Locales y unidades operativas.
  - ✓ Es posible realizar agendamiento de cita presencial a través del siguiente enlace.https//outlook.office365.com/owa/calendar/AGENDAMIENTOPESENCIALSLIS@sdis.gov.co/bookings/

- **Virtual:** Es el medio de contacto virtual establecido a través de recursos tecnológicos entre los ciudadanos y la Entidad.

La importancia de las Tecnologías de la Información y la Comunicación TIC[16] en particular de Internet, permite que el ciudadano tenga la misma interacción y bondades de la atención en espacios físicos; permitiéndole así, accede a información, realizar trámites, peticiones, quejas, reclamos, denuncias y sugerencias, a través de las líneas telefónicas dispuestas por la SDIS.

En la SDIS se disponen:

- ✓ Página web
  SDIS Página web de la SDIS. www.integracionsocial.gov.co
  Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá te escucha: https.//bogota.gov.co/sdqs/
  Aplicativo "Contáctenos": http.//aplicativos.sdis.gov.co/contactenos/

- ✓ Correos electrónicos
  SDIS. integracion@sdis.gov.co
  Aplicativo Contáctanos http://aplicativos.sdis.gov.co/contactenos/
  Para notificaciones judiciales: notificacionesjudiciales@sdis.gov.co
  Para organismos de control: buzonsinproc@sdis.gov.co
  Defensor del ciudadano: defensordelaciudadania@sdis.gov.co

- ✓ Agentamiento virtual de citas
  Mediante el enlace
  https//outlook.office365.com/owa/calendar/AGENDAMIENTOPESENCIALSLIS@sdis.gov.co/bookings/

- Agendamiento de cita virtual para la atención presencial, acudiendo al punto seleccionado mediante el enlace: https.//outlook.office365.com/owa/calendar/AGENDAMIENTOPESENCIALSLIS@sdis.gov.co/bookings/

- **Telefónico:** Mediante este canal, el servidor público o colaborador realiza la atención a la ciudadanía en tiempo real, en el que el ciudadano puede obtener información, realizar trámites, peticiones, quejas, reclamos, denuncias y sugerencias, a través de las líneas telefónicas dispuestas por la SDIS.

  - ✓ Línea de atención ciudadana (601) 3808330
    Opción 1: información de los servicios sociales de la SDIS
    Opción 2: PQRS
    Opción 3: presuntos hechos de corrupción.
    Opción 4: Comunicarse con una subdirección local
    Opción 5: Habitabilidad en calle
    Opción 6: Ingreso Mínimo Garantizado IMG

[16] Ley 1712 de 2014 "Por medio de la cual se crea la Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional y se dictan otras disposiciones." Y Resolución 1519 de 2020 "Por la cual se definen los estándares y directrices para publicar la información señalada en la Ley 1712 del 2014 y se definen los requisitos materia de acceso a la información pública, accesibilidad web, seguridad digital, y datos abiertos"

- ✓ Línea gratuita de atención ciudadana 01 8000 127 007
- ✓ Línea 195 Centro de Contacto Distrital

2.2. Análisis del comportamiento trimestral canales de atención

2.2.1. Atención en canal presencial

Durante el cuarto trimestre de 2023, se registró un total de sesenta y dos mil seiscientos setenta y nueve (62.679) atenciones en los puntos SIAC. Las cuatro localidades con mayor número de atención ciudadana fueron: Ciudad Bolívar, Bosa, Sede Principal y Usme Sumapaz, como se relaciona en la tabla No.12.

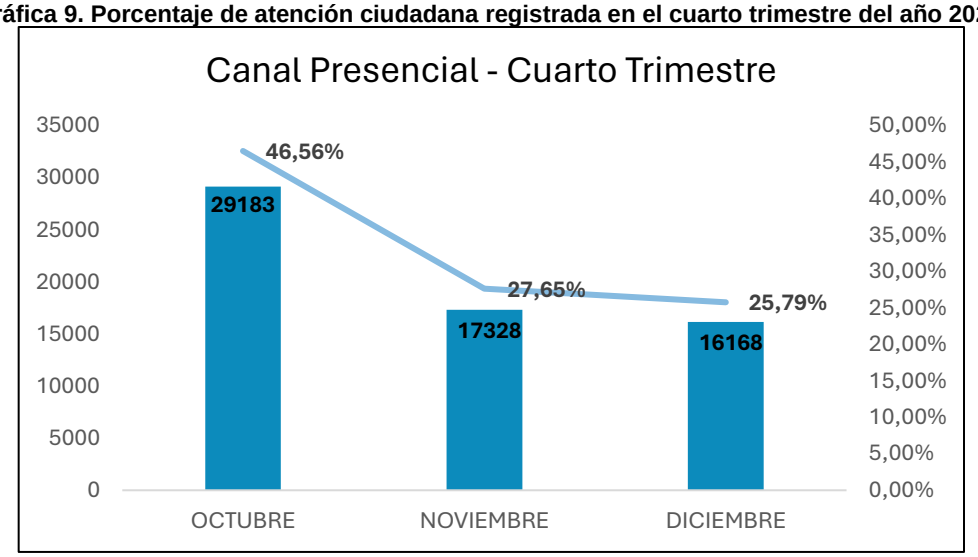
Tabla 12. Atención ciudadana durante el IV trimestre 2023

ATENCIONES CIUDADANAS CANAL PRESENCIAL					
LOCALIDAD	**OCTUBRE**	**NOVIEMBRE**	**DICIEMBRE**	**TOTAL**	**%**
CIUDAD BOLIVAR	4872	3231	2702	10805	17,24%
BOSA	3122	1958	1090	6170	9,84%
SEDE PRINCIPAL	2878	1569	1308	5755	9,18%
USME SUMAPAZ	2252	1571	1383	5206	8,31%
SAN CRISTOBAL	2261	1607	1126	4994	7,97%
KENNEDY	2579	1121	1031	4731	7,55%
ENGATIVA	1861	1148	910	3919	6,25%
RAFAEL URIBE URIBE	1160	383	1064	2607	4,16%
PUENTE ARANDA ANTONIO NARIÑO	842	830	799	2471	3,94%
TUNJUELITO	743	906	811	2460	3,92%
LOS MARTIRES	962	678	624	2264	3,61%
BARRIOS UNIDOS	1261	409	438	2108	3,36%
SANTA FE CANDELARIA	778	523	520	1821	2,91%
FONTIBON	639	312	847	1798	2,87%
USAQUEN	860	191	453	1504	2,40%
TEUSAQUILLO	848	358	287	1493	2,38%
SUBA	822	472	157	1451	2,31%
CHAPINERO	443	61	618	1122	1,79%
TOTAL	**29183**	**17328**	**16168**	**62679**	**100%**

Fuente. Plataforma SIRBE WEB y formato FOR-ATC-012.

En la Gráfica 9, se evidencia que durante el cuarto trimestre el mayor número de atención ciudadana se registró en el mes de octubre con un total de 29.183 atenciones ciudadanas, lo que corresponde al 46.56%. En el mes de noviembre se realizaron 17.328 registros de atención ciudadana correspondiente a un 27.65% y para el mes de diciembre se obtuvo un total de 16.168 registros equivalentes al 25.79%.

Gráfica 9. Porcentaje de atención ciudadana registrada en el cuarto trimestre del año 2023.

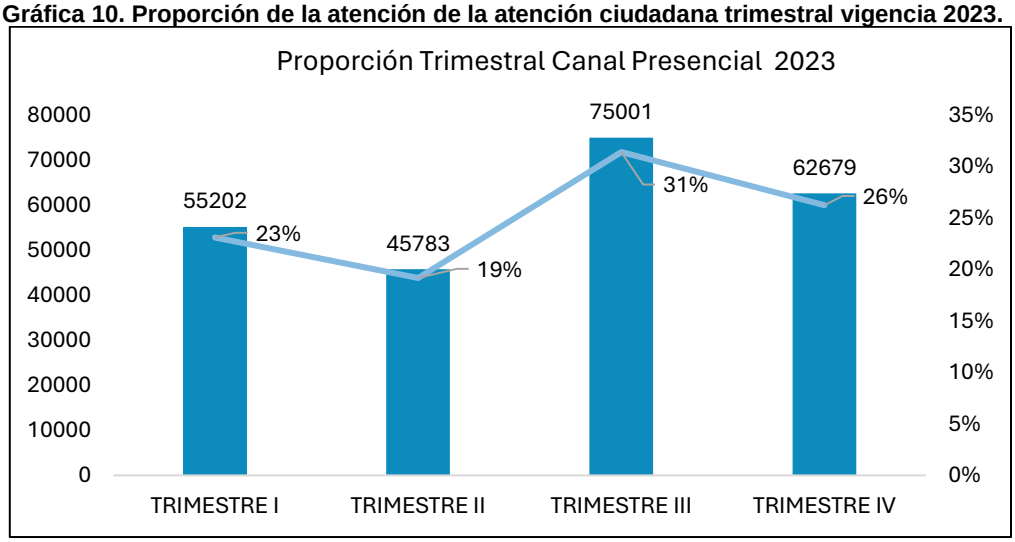


Fuente. Plataforma SIRBE WEB y formato FOR-ATC-012.

Comparativo del registro de atenciones ciudadanas en el tercer y cuarto trimestre del año 2023.

La grafica 10, permite observar la proporción porcentual trimestral durante la vigencia 2023 respecto de la atención ciudadana a través del canal presencial; donde el tercer trimestre presentó el mayor número de registros equivalente a un 31%, con respecto a los demás periodos.

Gráfica 10. Proporción de la atención de la atención ciudadana trimestral vigencia 2023.



Fuente: Plataforma SIRBE WEB y formato FOR-ATC-012.

2.2.2. Atención en canal virtual

2.2.2.1. Agendamiento virtual de citas.

1. Agendar atención – "Video Llamada".

El servicio de agendamiento a través de video llamada, se presta mediante el enlace *https.//outlook.office365.com/owa/calendar/SecretaraDistritaldeIntegracinSocial@sdis.gov.co/bookings/s/elJT0dSR3kSRKS681CHaGg2*, con el objetivo de informar de los servicios sociales de las SDIS y orientar a los ciudadanos para resolver sus solicitudes.

A través de este medio el ciudadano es atendido por un responsable del SIAC, que proporciona la información necesaria mediante la herramienta Bookings, permitiendo una interacción a través de audio, texto y video con el ciudadano.

Para el cuarto trimestre del 2023 se agendaron ochocientas noventa y siete (897) citas virtuales, de las cuales se atendieron ciento setenta y siete (177) ciudadanos, que se conectaron efectivamente para ser atendidos. Así mismo, se relaciona en la tabla 14 el número de citas agendadas para atención a través de video llamada; siendo octubre el mes con mayor número de atenciones a través de este medio.

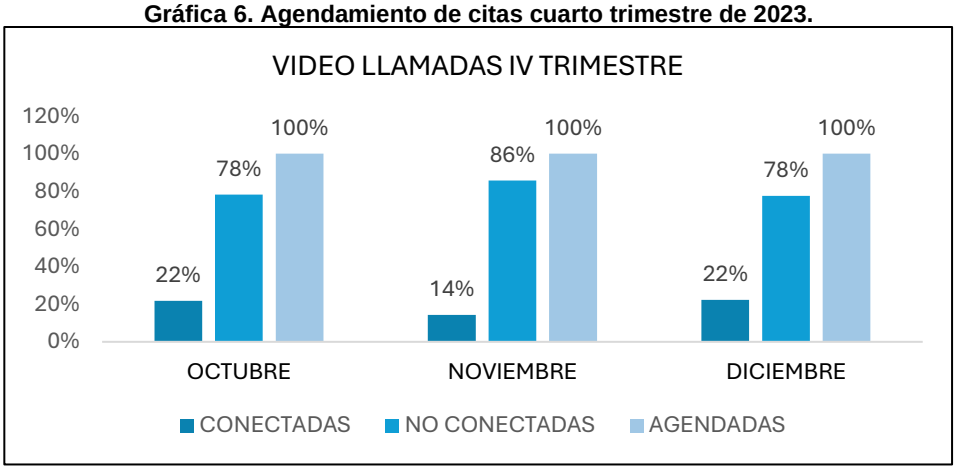
Tabla 13. Agendamiento de citas "Video llamadas" cuarto trimestre del año 2023

VIDEOLLAMADAS						
MES	**AGENDADAS**	**% AGENDADAS**	**CONECTADAS**	**% CITAS CONECTADAS**	**NO CONECTADAS**	**%NO CONECTADAS**
OCTUBRE	331	100%	72	22%	259	78%
NOVIEMBRE	266	100%	38	14%	228	86%
DICIEMBRE	300	100%	67	22%	233	78%
TOTAL	**897**	**100,00%**	**177**	**100,00%**	**720**	**100,00%**

Fuente. Herramienta Bookings.

En la Gráfica 11, se evidencia que en el mes de octubre 331 ciudadanos solicitaron atención mediante video llamada, de los cuales el 22% se conectaron y el 78% no se conectaron; en el mes de noviembre 266 ciudadanos agendaron cita de los cuales el 14% se conectaron y 86% no se conectaron; para el mes de diciembre 300 ciudadanos agendaron cita de los cuales el 22% se conectaron a la video llamada y 78% no se conectaron.

Gráfica 6. Agendamiento de citas cuarto trimestre de 2023.



Fuente. Herramienta Bookings

Es importante mencionar que los referentes SIAC, mediante llamadas telefónicas aleatorias confirman con los ciudadanos las razones por las cuales no se conectaron a la cita agendada a través del canal de video llamadas, por lo siguiente:

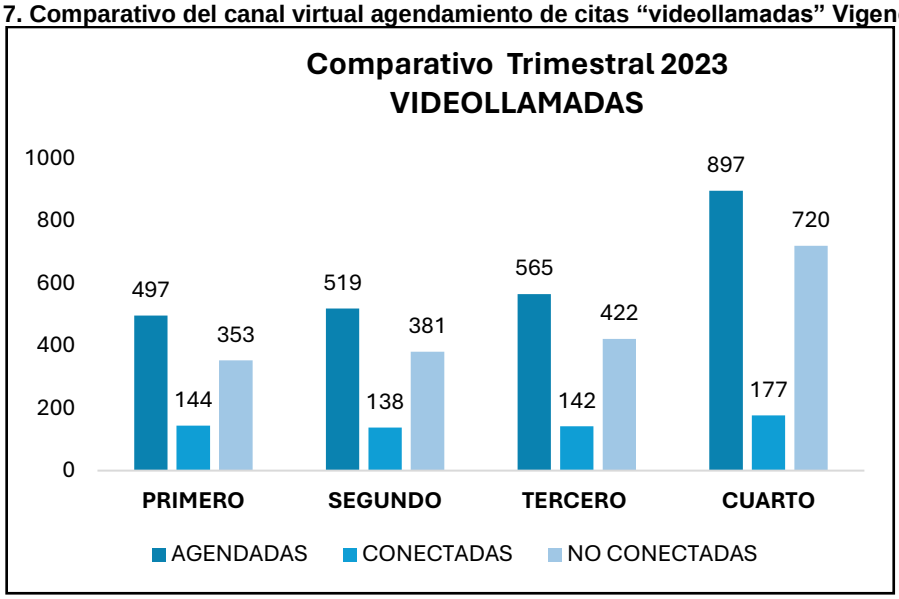
- Olvido de la cita o por cruce con otras actividades de carácter personal
- Error en el diligenciamiento de la información de contacto
- No contar con equipo de cómputo, audio o cámara
- Fallas en la conexión a internet.

Comparativo de la atención realizada en el canal virtual. Agendamiento virtual de cita por medio de Video llamada en los cuatro trimestres del año 2023

La Gráfica 12, relaciona el comparativo del canal virtual por medio del agendamiento de citas para la atención por video llamada durante la vigencia 2023, registrando en el cuarto trimestre un aumento del 58.76% (332citas agendadas) con relación al tercer trimestre.

Así mismo, se registra mayor número de citas atendidas en el cuarto trimestre con un 29% correspondiente a ciento setenta y siete (177) citas atendidas, en relación con los trimestres anteriores.

Gráfica 7. Comparativo del canal virtual agendamiento de citas "videollamadas" Vigencia 2023



Fuente. Herramienta Bookings

2. Agendar atención presencial "acudiendo al punto seleccionado"

En el marco de las actividades realizadas en la implementación de un sistema de asignación de citas para la atención ciudadana a través de las opciones presencial y virtual, el Servicio Integral de Atención a la Ciudadanía SIAC cuenta con un medio en el canal virtual el cual presta un servicio de **Agendamiento de cita virtual para la atención presencial, "acudiendo al punto seleccionado**, con el fin de recibir atención de manera presencial en los puntos de atención SIAC.

En el primer trimestre de la vigencia 2023, se habilitaron los puntos de atención ciudadana en las Subdirecciones Locales para la Integración Social (en adelante SLIS), así: SLIS Chapinero, SLIS Fontibón, SLIS Barrios Unidos, SLIS Teusaquillo, SLIS Antonio Nariño Puente Aranda y SLIS Los Mártires; a partir de septiembre se amplió el canal de atención a siete (7) puntos más, ubicados en: SLIS Santa fe Candelaria, SLIS Tunjuelito, SLIS Kennedy Timiza, CDC Kennedy Bellavista, CDC Bosa Porvenir, SLIS Rafael Uribe Uribe y en la sede principal de la SDIS ubicado en el local 101 del Centro Comercial San Martín; de esta manera la Secretaría Distrital de Integración Social amplia la atención a la ciudadanía, lo anterior facilitando el desplazamiento y ahorro de tiempo para los ciudadanos que solicitan sus servicio.

El agendamiento de la cita "acudiendo al punto seleccionado", se realiza mediante la página web de la Entidad https://outlook.office365.com/owa/calendar/AGENDAMIENTOPESENCIALSLIS@sdis.gov.co/bookings/, seleccionando el punto de atención ciudadana, fecha y hora; de esta manera, la ciudadanía tiene la opción de seleccionar el punto de atención mas cercano a su lugar de residencia.

Imagen 1. Aplicativo para agendamiento de cita presencial.

Fuente:
https://outlook.office365.com/owa/calendar/AGENDAMIENTOPESENCIALSLIS@sdis.gov.co/bookings/

En la tabla 14, se presenta el reporte del Agendamiento de cita virtual “acudiendo al punto seleccionado”, durante el IV trimestre 2023.

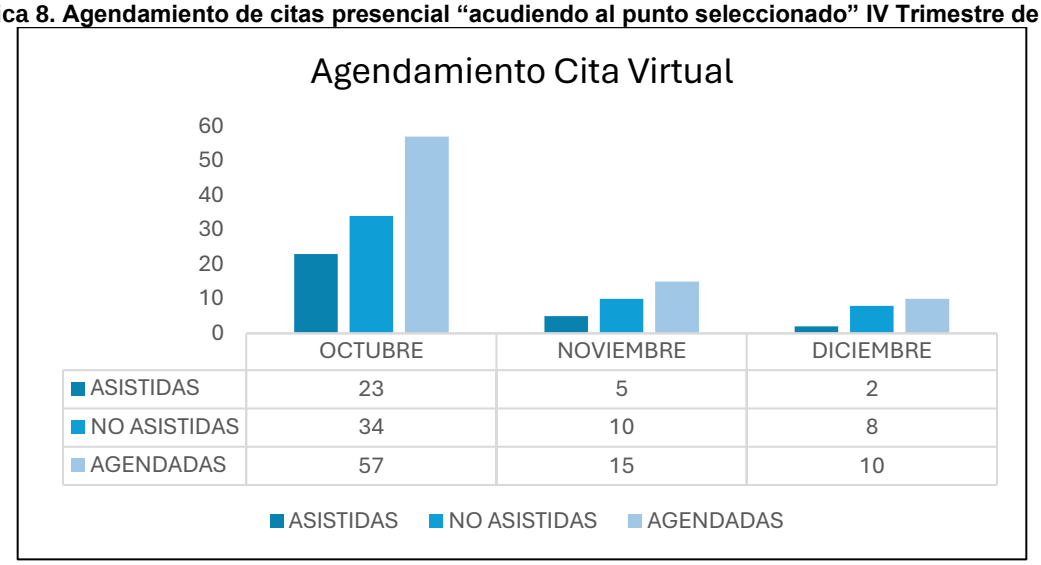
Tabla 14. Agendamiento de cita virtual "acudiendo al punto seleccionado" IV Trimestre de 2023

AGENDAMIENTO VIRTUAL CON ATENCIÓN PRESENCIAL				
MES	**ASISTIDAS**	**% CITAS ASISITIDAS**	**NO ASISTIDAS**	**AGENDADAS**
OCTUBRE	23	76,67%	34	57
NOVIEMBRE	5	16,67%	10	15
DICIEMBRE	2	6,67%	8	10
TOTAL	**30**	**100,00%**	**52**	**82**

Fuente. Herramienta Bookings

En la Gráfica 13, se aprecia que, en el cuarto trimestre, el mayor número de ciudadanos atendidos por este canal se registró durante el mes de octubre con un 76.67%.

Gráfica 8. Agendamiento de citas presencial "acudiendo al punto seleccionado" IV Trimestre de 2023



Fuente. Herramienta Bookings

Igualmente, se observa en este trimestre, que el 63.41% correspondiente a cincuenta y dos (52) ciudadanos que agendaron una cita mediante este medio "acudiendo al punto seleccionado", no asistieron por razones externas a la Entidad, como:

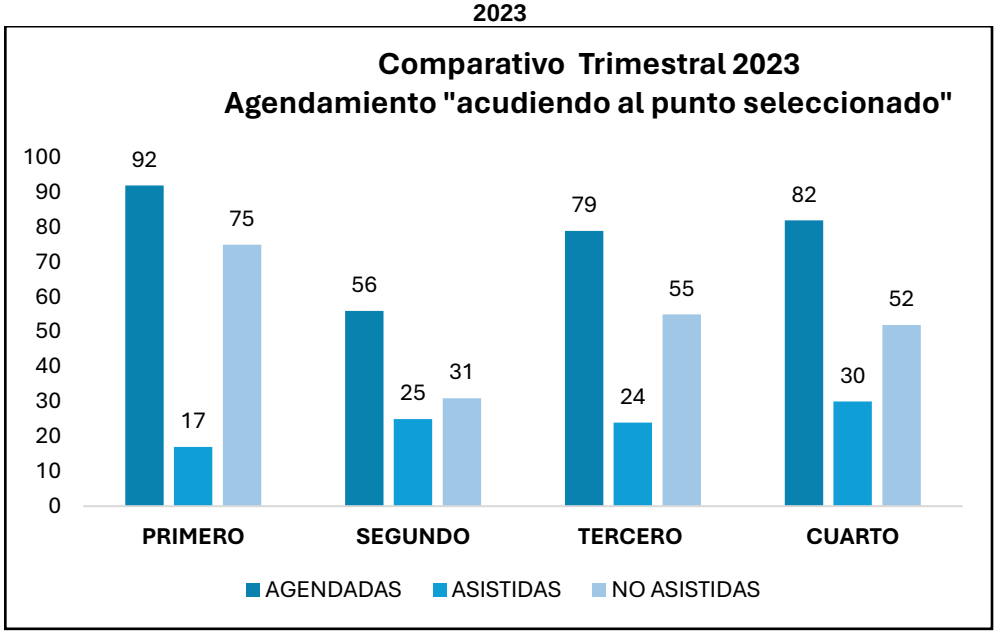
- Cruce con otras actividades de carácter personal que les impidió cumplir con la cita.
- Reagendamiento de la cita, porque olvido de la solicitud inicial realizada.

Lo anterior se evidencia mediante llamadas telefónicas realizadas aleatoriamente a los ciudadanos que solicitaron este servicio y no asistieron.

Comparativo de la atención ciudadana mediante el agendamiento de cita virtual para la atención presencial, **acudiendo al punto de atención ciudadana, vigencia 2023.**

En la Gráfica 14, se evidencia que, durante el periodo reportado, el mayor número de atenciones a la ciudadanía mediante el agendamiento de cita virtual "acudiendo al punto seleccionado", se registra en el cuarto trimestre con un porcentaje de 31% correspondiente a 30 citas atendidas, en relación con los trimestres anteriores.

Gráfica 9. Comparativo agendamiento de citas presencial "acudiendo al punto seleccionado" Vigencia 2023



Fuente. Herramienta Bookings

2.2.3. Atención telefónica

Durante el cuarto trimestre de la vigencia 2023 el canal telefónico registro 14.343 atenciones a través de la línea de atención ciudadana de la Secretaría Distrital de Integración Social (601) 3808330.

- Opción 1: Información de los Servicios Sociales de la SDIS.
- Opción 2: PQRS (peticiones, quejas, reclamos, sugerencias).
- Opción 3: (Denuncias por presuntos hechos de corrupción.
- Opción 4: Comunicarse con una Subdirección Local para la Integración Social.

Es importante mencionar que el canal telefónico es atendido por los (as) agentes de telefonía ubicados en el punto SIAC de la sede principal de la SDIS Local 101 Centro comercial San Martín, así mismo, con el apoyo de los responsables SIAC, quienes de forma simultánea realizan la atención en el canal presencial como en el canal telefónico

desde los puntos ubicados en SLIS Usaquén, SLIS Chapinero, SLIS Santa Fe - Candelaria, SLIS Tunjuelito, SLIS Kennedy Timiza, SLIS Fontibón, SLIS Engativá, SLIS Barrios Unidos, SLIS Teusaquillo, SLIS Los Mártires, SLIS Puente Aranda - Antonio Nariño.

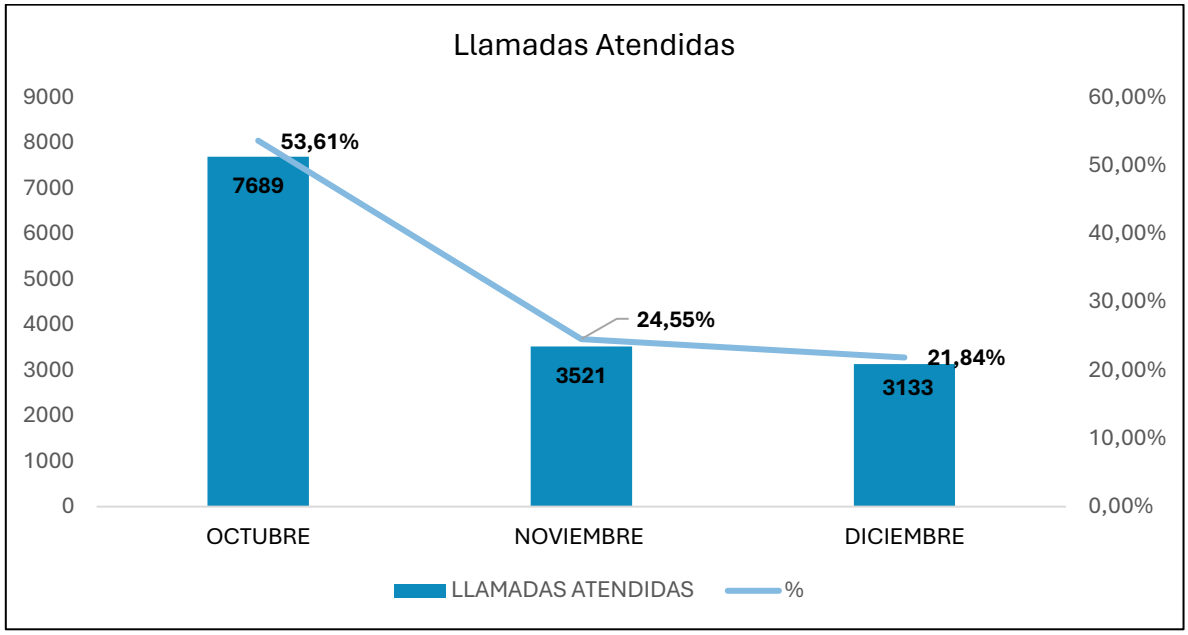
Tabla 15. Atención al ciudadano canal telefónico IV Trimestre del año 2023.

MES	LLAMADAS RECIBIDAS	LLAMADAS ABANDONADAS	% ABANDONADAS	LLAMADAS ATENDIDAS	% ATENDIDAS
OCTUBRE	16286	8597	40,15%	7689	53,61%
NOVIEMBRE	8512	4991	23,31%	3521	24,55%
DICIEMBRE	10957	7824	36,54%	3133	21,84%
TOTAL	**35755**	**21412**	**100,00%**	**14343**	**100,00%**

Fuente. Herramienta Denwa.

En la Gráfica 15, se muestra, que el mayor número de llamadas atendidas durante el IV Trimestre fue en el mes de octubre, equivalente a 7.689 llamadas, lo cual corresponde al 53.61%.

Gráfica 10. Variación de la atención telefónica IV Trimestre de 2023.



Fuente. Herramienta Denwa.

Comparativo de la atención ciudadana en el canal telefónico durante la vigencia 2023.

En la Tabla 16, se presenta el número total de atenciones telefónicas registradas en la plataforma Denwa durante la vigencia 2023, en donde se evidencia un total de 245.432, de las cuales 58.105 fueron atendidas y 187.327 fueron abandonadas.

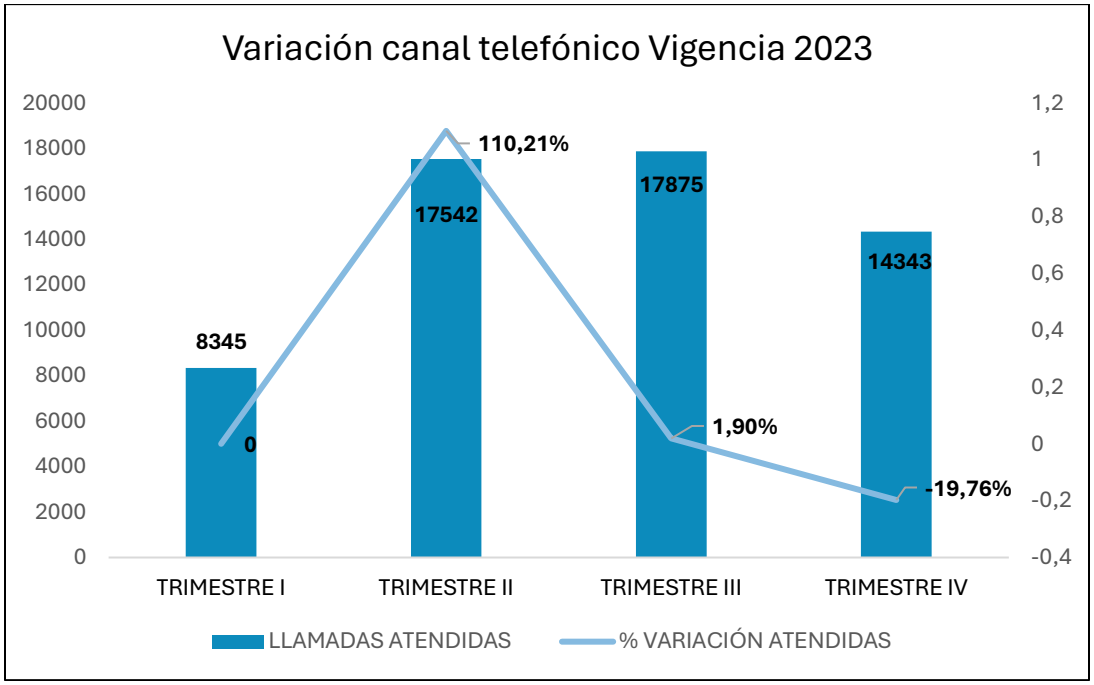
Tabla 16. Atención ciudadana registrada en el canal telefónico durante la vigencia 2023.

MES	LLAMADAS ATENDIDAS	LLAMADAS ABANDONADAS	LLAMADAS RECIBIDAS
TRIMESTRE I	8345	89839	98184
TRIMESTRE II	17542	52905	70447
TRIMESTRE III	17875	23171	41046
TRIMESTRE IV	14343	21412	35755
TOTAL	**58105**	**187327**	**245432**

Fuente. Herramienta Denwa

En la Gráfica 16, se muestra el comparativo de atención telefónica durante la vigencia 2023, donde el mayor número de llamadas atendidas se presentó en el segundo trimestre con un aumento del 110% respecto al primer trimestre.

Gráfica 11. Variación en la atención del canal telefónico durante el IV Trimestre de 2023.



Fuente. Herramienta Denwa

2.2.3.1. Resultados encuesta atención telefónica.

Durante el trimestre reportado, los referentes SIAC transfirieron 4.228 llamadas para la realización de la encuesta de percepción y satisfacción de la atención telefónica por parte de la ciudadanía (extensión 8888), lo que permitió evaluar el servicio recibido a través del canal telefónico. Los resultados se relacionan en la siguiente tabla:

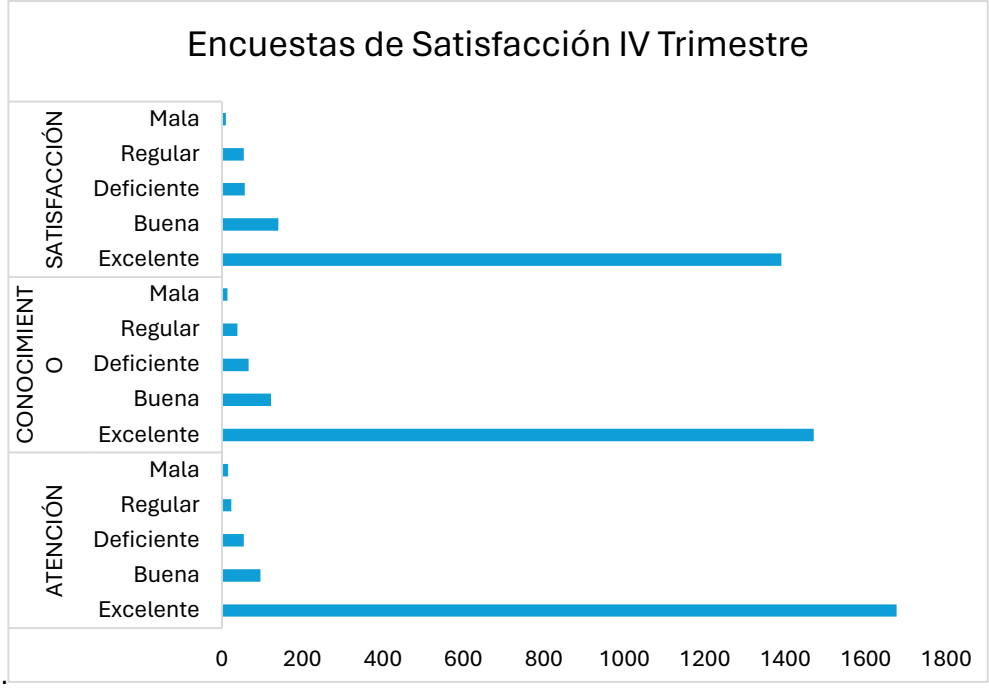
Tabla 17. Resultados encuesta de percepción y satisfacción de la atención telefónica IV Trimestre 2023.

INDICADOR	CALIFICACIÓN	TOTAL	%
ATENCIÓN	Excelente	1677	90%
	Buena	96	5%
	Deficiente	54	3%
	Regular	23	1%
	Mala	15	1%
	TOTAL	**1865**	**100%**
CONOCIMIENTO	Excelente	1471	86%
	Buena	122	7%
	Deficiente	66	4%
	Regular	38	2%
	Mala	14	1%
	TOTAL	**1711**	**100%**
SATISFACCIÓN	Excelente	1391	84%
	Buena	140	8%
	Deficiente	57	3%
	Regular	54	3%
	Mala	10	1%
	TOTAL	**1652**	**100%**

Fuente: Herramienta Denwa - CTMail

Para medir la variación en el nivel de satisfacción de la ciudadanía respecto a la atención recibida por los referentes SIAC a través del canal telefónico, se llevó a cabo un comparativo entre los niveles de evaluación (Excelente, buena, regular, mala y deficiente), lo cual permitió evidenciar una calificación excelente para los tres indicadores de medida (atención, conocimiento y satisfacción).

Gráfica 12. Comparativa satisfacción ciudadana a través del canal telefónico IV Trimestre de 2023.



Fuente. Herramienta Denwa - CTMail.

2.3. Visitas de acompañamiento y seguimiento al SIAC

En el periodo reportado se continuo con las visitas de acompañamiento y seguimiento a los puntos de atención a la ciudadanía para verificar fortalezas y debilidades del servicio, validando el cumplimiento de los protocolos establecidos en el Manual de Servicio a la Ciudadanía MNL–ATC–001 y los compromisos pactados durante la primera visita y solicitar la articulación de acciones con las Subdirecciones Locales para la Integración Social, con el fin de responder a los Planes de Mejoramiento y fortalecer el Servicio a la Ciudadanía.

Tabla 18. Visita de acompañamiento y seguimiento

PUNTOS DE ATENCIÓN CIUDADANA 2023			
No	**SUBDIRECCIONES LOCALIDADES**	**FECHA DE VISITA**	**ACTA**
1	SAN CRISTÓBAL	2023_10_17	SI
2	SANTA FE CANDELARIA	2023_10_17	SI
3	FONTIBÓN	2023_10_23	SI
4	PUENTE ARANDA ANTONIO NARIÑO	2023_10_23	SI
5	BOSA	2023_10_25	SI
6	BOSA PORVENIR	2023_10_25	SI

PUNTOS DE ATENCIÓN CIUDADANA 2023			
No	**SUBDIRECCIONES LOCALIDADES**	**FECHA DE VISITA**	**ACTA**
7	TEUSAQUILLO	2023_10_30	SI
8	CIUDAD BOLÍVAR	2023_11_07	SI
9	RAFAEL URIBE URIBE	2023_11_07	SI
10	LOS MÁRTIRES	2023_11_07	SI
11	ENGATIVÁ	2023_11_08	SI
12	KENNEDY TIMIZA	2023_11_30	SI
13	KENNEDY BELLAVISTA	2023_11_30	SI
14	TUNJUELITO	2023_11_30	SI
15	BARRIOS UNIDOS	2023_12_13	SI
16	LOCAL 101 DEL CENTRO COMERCIAL SAN MARTIN - SEDE PRINCIPAL SDIS	2023_12_12	SI

Fuente: Actas de visita

3. ACCIONES DE FORTALECIMIENTO DEL SERVICIO DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA.

El componente de fortalecimiento del Servicio de Atención a la Ciudadanía aborda tres campos de acción.

- ✓ **Fortalecimiento del equipo SIAC**. dirigido a los referentes asignados a los puntos SIAC y personas delegadas como apoyo.
- ✓ **Sensibilización Cultura del Servicio**. dirigido a los servidores públicos y/o contratistas vinculados a la SDIS.
- ✓ **Socialización Procedimiento Trámite de Peticiones Ciudadanas.** Dirigido a designados para el manejo de la plataforma Bogotá te Escucha y servidores públicos y/o contratistas relacionados con la elaboración de las respuestas a la ciudadanía.

En la Tabla 19 se presenta las acciones realizadas durante el periodo reportado para el fortalecimiento del servicio a la ciudadanía:

Tabla 19. Acciones fortalecimiento del Servicio de Atención a la Ciudadanía IV Trimestre 2023

SUBCOMPONENTE	NÚMERO DE JORNADAS	CANTIDAD PARTICIPANTES
Fortalecimiento del equipo SIAC	3	20
Sensibilización Cultura del Servicio	4	349
Socialización Procedimiento Tramite de Peticiones Ciudadanas.	2	27

Fuente: Actas de jornadas.

3.1. Jornadas de sensibilización en cultura del servicio

Durante el cuarto trimestre de 2023, se desarrollaron 4 jornadas de sensibilización en modalidad presencial, con la asistencia de 392 servidores públicos, contratistas y personal del servicio de seguridad.

Tabla 20. Jornadas de sensibilización en cultura del servicio

No. Jornadas	Dependencias	Temas
1	SUBDIRECCIÓN LOCAL CHAPINERO	Sesión 1. Herramientas para la atención con calidad y calidez.
2	SUBDIRECCIÓN LOCAL ENGATIVA	Sesión 1. Herramientas para la atención con calidad y calidez.
3	SUBDIRECCIÓN DE GESTIÓN Y DESARROLLO DE TALENTO HUMANO - INDUCCIÓN INSTITUCIONAL	Sesión 1. Herramientas para la atención con calidad y calidez.
4	PERSONAL SEGURIDAD SDIS	Conversatorio “Mejores prácticas para la cultura del servicio”.

Fuente: Actas de jornadas.

3.2. Fortalecimiento técnico SIAC

En el cuarto trimestre de 2023, se desarrollaron 3 jornadas de fortalecimiento técnico al equipo SIAC.

Tabla 21. Jornadas de fortalecimiento técnico SIAC.

No. Jornadas	Temas
1	1. Presentación Subdirección Discapacidad. 2. Cualificación en lengua de señas. 3. Herramienta Centro Relevo. 4. Guía de trámites y servicios y Política de tratamiento de datos personales. 5. Atención telefónica - Seguimiento y protocolos. 6. Presentación estrategia IMG.
2	Presentación Subdirección para la familia, competencias Comisarías de familia.
3	1. Presentación estrategia IMG. 2. Informe visita Secretaría General puntos de atención ciudadana. 3. Fortalecimiento Lengua de señas.

Fuente: Actas de jornadas.

3.3. Socialización Procedimiento Trámite Requerimientos Ciudadanos

Durante el cuarto trimestre de 2023 se desarrollaron dos (2) jornadas de socialización del Trámite peticiones ciudadanas en la Secretaría Distrital de Integración Social PCD-ATC-003, con la participación de 27 servidores públicos y/o contratistas.

Tabla 22. Jornadas socialización Procedimiento Trámite de Requerimientos.

No. Jornadas	Dependencias
1	Delegados Subdirecciones Locales.
2	Equipo responsable tramite de peticiones SIAC.

Fuente: Actas de jornadas.

Adicionalmente, se llevaron a cabo tres jornadas de fortalecimiento con las dependencias que incumplieron con los criterios de calidad (claridad, calidez, coherencia y oportunidad), con el fin de que se cumpla con el propósito de satisfacer las expectativas y necesidades de la ciudadanía en cada una de respuestas a las peticiones ciudadanas.

El Anexo 7, contempla el reporte de implementación del plan de fortalecimiento del SIAC.

4. MEDICIÓN DE PERCEPCIÓN Y SATISFACCIÓN CIUDADANA

Durante el cuarto trimestre del 2023, se implementaron las siguientes encuestas de percepción y satisfacción ciudadana.

- **Encuesta Percepción y Satisfacción Ciudadana frente a los servicios sociales que ofrece la SDIS**: Se realiza a la ciudadanía que acude a los puntos de atención ciudadana. Durante el IV Trimestre se aplicaron 903 encuestas.
- **Encuesta de Satisfacción y Percepción acerca de la atención brindada a través del canal virtual – correo electrónico**: Se realiza de forma virtual a partir de enlace en la página Web de la Entidad https://gencu.sdis.gov.co/index.php/994719?lang=es. Durante el IV Trimestre se aplicaron 24 encuestas.
- **Encuesta de percepción y satisfacción frente al trámite de su requerimiento:** Se realiza de forma virtual a partir de enlace en la página Web de la Entidad https://gencu.sdis.gov.co/index.php/447567?lang=es. Durante el IV Trimestre se aplicaron 3 encuestas.

En la tabla 23, se presenta información relacionada con la cantidad de encuestas Percepción y Satisfacción Ciudadana frente a los servicios sociales que ofrece la SDIS, aplicadas por las Subdirecciones Locales para la Integración Social – SLIS y Centros de Desarrollo Comunitario - CDC.

Tabla 23. Encuesta Percepción y Satisfacción Ciudadana frente a los servicios sociales que ofrece la SDIS aplicadas por punto de atención a la ciudadanía SIAC.

Localidad	Número de encuestas
ANTONIO NARIÑO - PUENTE ARANDA	47
BARRIOS UNIDOS	37

Localidad	Número de encuestas
BOSA	59
CHAPINERO	62
CIUDAD BOLÍVAR	119
ENGATIVÁ	56
FONTIBÓN	48
LAGO TIMIZA	69
LOS MÁRTIRES	79
SAN CRISTÓBAL	99
SANTA FE – CANDELARIA	54
SUBA	86
TEUSAQUILLO	12
TUNJUELITO	46
NIVEL CENTRAL	11
USME SUMAPAZ	19
TOTAL	**903**

Fuente. Base de datos encuesta de satisfacción y percepción ciudadana.

En la tabla 24, se observa, que las encuestas aplicadas refieren un alto nivel de satisfacción con respecto a la atención prestada en los puntos de atención ciudadana.
La información de la encuesta se encuentra detallada en el Anexo 6. “Reporte encuestas de Percepción y satisfacción ciudadana IV trimestre 2023”.

Tabla 24. Porcentaje satisfacción ciudadana

ÍTEM ENCUESTADO	I TRIMESTRE	II TRIMESTRE	III TRIMESTRE	IV TRIMESTRE
Satisfacción con la información brindada fue clara	99.59 %	99.43 %	99.59 %	99.34
Satisfacción con el trato recibido el cual fue bueno	97.73 %	96 %	97.73 %	97.12
Satisfacción con la forma de brindar la información por parte del servidor.	99.28 %	99.43%	99.28 %	99.34
Satisfacción con el tiempo de espera	98.04 %	97.86%	98.04 %	99.89

Fuente. Base de datos encuesta de satisfacción y percepción ciudadana.

Es importante resaltar que durante el trimestre se finaliza el rediseño de las encuestas existentes, incorporando la variable de género y adecuando las preguntas a las necesidades del servicio en pro del conocimiento del nivel de calidad brindado durante la atención ciudadana.

Adicionalmente, se crean tres encuestas las cuales serán aplicadas durante la vigencia 2024:

- Encuesta de percepción y satisfacción de la atención por video llamada
- Encuesta de percepción y satisfacción con la atención brindada en el punto SIAC.
- Percepción sobre la experiencia en la atención a la ciudadanía en la SDIS, dirigida (funcionarios y contratistas)

5. GESTIONES Y ARTICULACIONES DEL SERVICIO SIAC.

Para el desarrollo del servicio se establecen acciones al interior de la Secretaría Distrital de Integración Social – SDIS, con las Subdirecciones Técnicas y a Nivel Transectorial con Entidades como, la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá y la Veeduría Distrital.

5.1. Articulaciones Intrainstitucionales.

Para el período reportado, se articuló con las Direcciones y Subdirecciones Técnicas la consolidación de las respuestas a las preguntas frecuentes que realiza la ciudadanía en los puntos de atención ciudadana, obteniendo un documento para ser consultado en la página Web de la SDIS. Igualmente, se designó un delegado de comunicación entre el servicio SIAC y cada Dirección y Subdirección Técnica, de forma que pueda brindarse con mayor oportunidad información a las personas que se atienden en los puntos de atención presencial.

Adicionalmente, los responsables de la atención ciudadana del equipo SIAC continúan en contacto permanente con servidores/as y contratistas de las diferentes Subdirecciones Locales para la Integración Social, a fin de solicitar información de interés para la ciudadanía y relacionada con la prestación de los servicios. Esta información es publicada en el aplicativo de SharePoint del equipo SIAC para disposición del mismo.

El Servicio Integral de Atención a la Ciudadanía - SIAC, en articulación con las Subdirecciones Locales para la Integración Social, garantizo la continuidad de la prestación en los puntos de atención ciudadana de la Entidad, con la asignación de un servidor que reemplace al referente SIAC cuando se ausente. De acuerdo con lo anterior, el equipo SIAC, llevo a cabo los correspondientes procesos de sensibilización para la adquisición de los conocimientos requeridos en la atención a la ciudadanía.

Desde la Subsecretaría de Gestión Institucional, se articuló con la Subdirección de Plantas Físicas la realización de ajustes razonables en los puntos SIAC, atendiendo los lineamientos definidos en la Norma Técnica NTC 6047 con el fin de garantizar el acceso a la población con discapacidad.

5.2. Articulaciones Interinstitucional.

La Subsecretaría de Gestión Institucional y el Servicio Integral de Atención a la Ciudadanía - SIAC en articulación con el SENA, adelantó el fortalecimiento y cualificación del equipo de referentes SIAC, en lo correspondiente al "Desarrollo de habilidades comunicativas básicas en lengua de señas colombiana", mediante un curso técnico, con duración de 40 horas, para fortalecer la atención con enfoque diferencial a través de los canales de la SDIS.

Durante el período reportado, se realizó la actualización virtual de la Guía de Trámites y Servicios en el marco de lo establecido en la Resolución No. 0509 del 20 de abril 2021, “Por la cual se definen las reglas aplicables a los servicios sociales, los instrumentos de focalización de la SDIS, y se dictan otras disposiciones” y se expidió el correspondiente certificado de confiabilidad para remitir a la Secretaría General.

En articulación con la Veeduría Distrital, la Entidad participo en los espacios de la Red Distrital de Quejas y Reclamos, dando cumplimiento a la entrega oportuna de los informes PQRS de acuerdo a lo establecido en el Decreto 371 de 2010 “Por el cual se establecen lineamientos para preservar y fortalecer la transparencia y para la prevención de la corrupción en las Entidades y Organismos del Distrito Capital”; de igual manera, la Entidad realizó en el marco de los Nodos Sectoriales, jornada de socialización de las funciones y competencias de la Secretaría Distrital de Integración Social SDIS con las Entidades Distritales que hacen parte de la Red.

6. CONCLUSIONES

- El Servicio Integral de Atención a la Ciudadanía SIAC, generó alertas semanales y convocó mesas de trabajo para el seguimiento a la calidad de las respuestas emitidas por las dependencias que incumplieron con los criterios de calidad (claridad, calidez, coherencia y oportunidad) con el propósito de satisfacer las expectativas y necesidades de la ciudadanía a través de las respuestas a las peticiones ciudadanas y el manejo del Sistema Distrital de Quejas y Soluciones - SDQS “Bogotá Te Escucha”.

- El Servicio Integral de Atención a la Ciudadanía SIAC, junto con la Oficina Asesora de Comunicaciones, implementó una estrategia comunicativa para sensibilizar a servidores públicos y/o contratistas sobre el manejo del Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas “Bogotá te Escucha” y con ello garantizar respuestas oportunas y de calidad a la ciudadanía.

- El Servicio Integral de Atención a la Ciudadanía SIAC junto con la Subdirección de Investigación, Información y Gestión documental, trabajaron durante la vigencia 2023, en la integración de los Sistemas de Gestión Documental “AZ digital” y “Bogotá Te Escucha”.

- Se dio cumplimiento a las orientaciones establecidas en la Política Pública de Servicio a la Ciudadanía - Decreto 197 de 2014, a través de la entrega de los informes de gestión trimestrales 2023, donde se evidenciaron los resultados alcanzados respecto de las acciones desarrolladas por el equipo SIAC a través de sus 3 componentes. En el siguiente enlace se encuentran los informes por trimestre: https://www.integracionsocial.gov.co/index.php/atencion-ciudadana/nuestra-gestion.

- El equipo SIAC gestionó la diversidad de reportes que se presentan interna y externamente dando cumplimiento al cronograma dispuesto por la Entidad. Por otra parte, se reportaron las acciones de mejora de los planes de mejoramiento, formulados ante la Oficina de Control Interno.

- Desde el Servicio Integral de Atención a la Ciudadanía SIAC se desarrollaron jornadas de sensibilización del componente de trámite de requerimientos, dirigida a referentes de atención a la ciudadanía, designados(as) de las dependencias, servidores públicos y/o contratistas, con el objetivo de contar con talento humano con competencias conceptuales y técnicas suficientes para el manejo de la plataforma Distrital de peticiones ciudadanas “Bogotá Te Escucha”, y la gestión oportuna de los requerimientos, cumpliendo así con la finalidad de brindar una atención digna, confiable, respetuosa, eficiente y oportuna a la ciudadanía.

- Se actualizó y públicó el Manual de Atención a la Ciudadanía y el instructivo de los canales de Interacción, acogiendo las orientaciones establecidas en la Versión 2 del Manual de la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá.

- Se fortalecieron los procesos de socialización y sensibilización con los servidores públicos y/o contratistas que interactúan con la ciudadanía y los grupos de interés, en el conocimiento de los principios y características del Servicio a la Ciudadanía, los Canales de atención, buzón de sugerencias, protocolos y rutas de atención a la ciudadanía y Manejo del Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas “Bogotá Te Escucha” en el marco de la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía.

- Se logró la articulación entre el correo de integracion@sdis.gov.co y el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas “Bogotá Te Escucha”, permitiendo así, generar una mayor participación ciudadana, solución ágil y adecuada a las necesidades planteadas. Este enfoque proactivo hacia la atención de los requerimientos ciudadanos, lo cual ha generado un impacto positivo en la calidad de vida de los habitantes de Bogotá, convirtiéndose en un ejemplo de eficiencia y compromiso institucional.

- Puesta en marcha de la interoperabilidad entre el buzón SINPROC y el Sistema de Gestión Documental AZ-digital, para gestionar oportunamente los oficios allegados por Personería Bogotá.

- Seguimiento permanente a los criterios de calidad (claridad, calidez, coherencia y oportunidad), de las respuestas emitidas a los ciudadanos desde el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas “Bogotá Te Escucha”; evidenciando que el 99.00% de las peticiones evaluadas cumplieron con el criterio de claridad utilizando lenguaje claro.

- Articulación con el SENA para el desarrollo del curso "Desarrollo de habilidades comunicativas básicas en lengua de señas colombiana" dirigido a los referentes del Servicio Integral de Atención a la Ciudadanía SIAC.

- Dando cumplimiento a las directrices del Nodo Sectorial de la Red Distrital de Quejas y Reclamos de la Veeduría Distrital, se realizó la socialización presencial de las funciones y competencias del Sector Integración Social (Secretaría Distrital de Integración Social - IDIPRON).

- Cumplimiento en la entrega oportuna de los informes PQRS, de acuerdo con lo establecido en el Decreto 371/2010, a la Red Distrital de Quejas y Reclamos de la Veeduría Distrital.

- Coordinación con las Direcciones y Subdirecciones Técnicas de Nivel Central para la entrega de reportes periódicos de la información actualizada sobre el funcionamiento de los servicios, a fin de orientar con veracidad, oportunidad y confiabilidad a la ciudadanía y garantizar su derecho de acceso a la información.

7. RECOMENDACIONES

- Es importante continuar desarrollando procesos de fortalecimiento y sensibilización con los servidores públicos y/o contratistas que interactúan con la ciudadanía y grupos de interés, en la apropiación de herramientas personales que favorezcan una interacción con la ciudadanía con calidad y calidez.

- Reforzar y promover los canales de atención ya existentes de la SDIS, así como ampliar nuevos canales o mecanismos para brindar una mejor atención a los ciudadanos: accesible, oportuna, eficaz, eficiente, digna y de cálida con enfoque territorial.

- Cambiar y/o actualizar la licencia del software de comunicación unificada de la herramienta DENWA, con el fin de brindar una mejor interoperabilidad, seguridad y control de calidad requerida para la conexión a la red de Internet usando el protocolo SIP 3808330.

- Fortalecer el canal telefónico con talento humano y equipo tecnológico, dado la alta demanda de llamadas y la dificultad de atenderlas en su totalidad.

- Poner en marcha la implementación del modelo de relacionamiento con la ciudadanía, a partir de una mayor articulación entre las políticas de Servicio a la Ciudadanía, Participación Ciudadana, Racionalización de Trámites y Transparencia.

- Contar con un sistema de digiturno en los puntos que presten atención presencial con el fin de facilitar la atención prioritaria y el orden de llegada de los ciudadanos.

- Realizar los ajustes razonables establecidos por la Norma Técnica NTC 6047, con el fin de que todas las unidades operativas de la SDIS donde se presta el Servicio Integral de Atención a la Ciudadanía SIAC, cuenten con las normas mínimas de accesibilidad en cuanto a rampas, baños, señalización, sala de espera, mapa de ubicación en alto relieve, entre otros; que permitan brindar una atención oportuna y de calidad a la ciudadanía en general.

- Vincular como mínimo dos personas que cuenten con experiencia, habilidades y competencias en el manejo de lengua de señas colombianas, para la atención del canal presencial y virtual "video llamada"; logrando de esta manera, contar con un medio de accesibilidad a la información de las personas no oyentes.

- Contar con un servicio de atención incluyente en los tres canales de atención, incorporando los apoyos técnicos de acuerdo con las diversas discapacidades y adaptaciones acústicas, teléfonos para sordos, intérpretes, entre otros, que permitan mejorar el servicio de atención a esta población.

- Realizar convenios con otras entidades públicas, como el Instituto Nacional para Ciegos ─INCI─, el Instituto Nacional para Sordos ─INSOR─ para acceder a ofertas de capacitación, obtener asistencia técnica y asesoría para la atención de las personas con discapacidad visual y auditiva.

- Poner en funcionamiento la interface que permita la interoperabilidad entre AZ Digital y SDQS - Bogotá Te Escucha para el registro de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias solicitudes y felicitaciones por parte de la ciudadanía.

- Creación de un Call Center con la asignación suficiente de recursos financieros, tecnológicos y humano para el adecuado funcionamiento del canal telefónico.

- Mejorar también el espacio físico del centro de atención telefónica de la SDIS, con el fin de contar con un área adecuada y con herramientas digitales ágiles y efectivas para la atención eficiente de la ciudadanía.

8. ANEXOS

Anexo 1. Peticiones por dependencia, subtema y tipología IV Trimestre 2023.
Anexo 2. Reporte de respuestas a peticiones ciudadanas fuera de términos IV Trimestre 2023.
Anexo 2.1. Relación de peticiones con respuesta fuera de términos IV Trimestre 2023.
Anexo 3. Seguimiento a Requerimientos de la calidad de la respuesta IV Trimestre 2023.
Anexo 4. Reporte solicitudes de información pública IV Trimestre 2023.
Anexo 5. Reporte atención canal telefónico IV Trimestre 2023.
Anexo 6. Reporte encuestas de Percepción y satisfacción ciudadana IV Trimestre 2023.
Anexo 7. Reporte implementación plan de fortalecimiento del Servicio Integral de Atención a la Ciudadanía IV Trimestre 2023.

Elaboró	Xatli Camila Moya López	Profesional-contratista SIAC	
	Claudia Ximena Mateus Prada	Profesional-contratista SIAC	
	Luisa María Hernández León	Profesional-contratista SIAC	
	Carlos Enrique Sánchez Ariza	Profesional-contratista SIAC	
	Robinson Fernando Cavanzo Obando	Profesional-contratista SIAC	
	Angélica María Cifuentes Poveda	Profesional SIAC	
	Yaly Victoria Norato Ávila	Profesional SIAC	
Revisión	Marcela María Medina Avella	Líder Servicio de Atención a la Ciudadanía SIAC	
	Mónika Rodríguez	Gestora SG Proceso Atención a la Ciudadanía	
Aprobación	Lina María Sánchez Romero	Subsecretaria de Gestión Institucional	
Fecha de elaboración		25 de enero de 2024	